



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)
ЧАСТЬ 2**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность
«Гостиничная деятельность»**

**Уровень профессионального образования
Высшее образование – бакалавриат**

**Год начала подготовки по основной профессиональной образовательной
программе**

2019



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы гостиничного дела» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд.геогр.наук, доцента Хетагурова В.Ш..

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 6 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 6 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 8 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 20 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 20 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 21 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 23 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 25 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 26 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 26 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 27 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 27 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 29 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 31 |
| 5.6 Образовательные технологии | 31 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний об историческом развитии гостиничного дела, о социально-экономических технологиях, применяемых в гостиничном деле, о различных аспектах управления в гостиничном и ресторанном бизнесе, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по управленческой и технологической деятельности.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- историей становления и развития гостиничного и ресторанного дела; современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных и ресторанных услуг;

- понятием гостиничной услуги, ее специфики и составным элементом, структуре, видам услуг в гостинично-ресторанном комплексе, системами классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения в России и за рубежом, общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО);

- правовым основам осуществления деятельности в сфере гостиничного бизнеса, а именно: основные понятие и термины, гостиничная терминология в профессиональной деятельности; государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, международные гостиничные правила; номерной фонд, Европейский стандарт классификации номеров, классификации номеров в гостиницах России; организация, функционирование, взаимосвязи служб гостинично-ресторанных комплексов; основы архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды;

- функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса; профессиональные стандарты обслуживания; основные квалификационные требования к персоналу гостиницы, персонал гостинично-ресторанного предприятия, квалификационные требования, корпоративные стандарты гостинично-ресторанных комплексов, корпоративная социальная ответственность гостиничного и ресторанного бизнеса.

Задачи учебной дисциплины:

1. понимание логики и динамики становления и развития международной и отечественной индустрии гостеприимства и общественного питания,
2. овладение современными методами анализа и исследования в индустрии гостеприимства.
3. подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии гостеприимства;
4. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
5. формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
6. развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «**Основы гостиничного дела**» реализуется в обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Основы гостиничного дела» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Правоведение».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
- Сервисная деятельность
- Гостиничный и ресторанный сервис
- Организация деятельности служб приема и размещения гостиницы.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-2 и ПК-3 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 1 семестре, составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 1 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 72 | 72 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 24 | 24 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 45 | 45 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | 27 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 1 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 32 | 32 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 20 | 20 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 103 | 103 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | 9 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | Контактная работа в ЭИОС |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | |
| (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1. История развития индустрии гостеприимства | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. История развития | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| ресторанного сервиса | | | | | | | |
| Раздел 3. Классификация средств размещения | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 27 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1. История развития индустрии гостеприимства | 34 | 26 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 2. История развития ресторанного сервиса | 34 | 26 | 8 | 2 | 1 | | 5 |
| Раздел 3. Классификация средств размещения | 34 | 26 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства | 33 | 25 | 8 | 2 | 1 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 6 | 6 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|----------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Основы гостиничного дела, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1. История развития индустрии гостеприимства | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. История развития ресторанного сервиса | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Классификация средств размещения | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства | 9 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 3 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 45 | 15 | | 15 | | 15 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|----------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Основы гостиничного дела, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1. История развития индустрии гостеприимства | 25 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. История развития ресторанного сервиса | 26 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Классификация средств размещения | 26 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Организационные структуры гостиничного хозяйства | 26 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 103 | 58 | | 37 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

РАЗДЕЛ 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: овладение студентами знаний в области истории и развития гостиничного дела в мире и в России, изучение связей в истории развития гостиничного дела и закономерностей его развития, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области гостиничного дела, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Роль специалистов в индустрии гостеприимства. Общая характеристика индустрии гостеприимства. Историческое развитие индустрии гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. Предмет, цели и задачи дисциплины организация гостиничного дела
2. Трактовка понятия «Гостеприимство»
3. Соотношение понятий «Туризм» и «Гостеприимство»
4. Понятийный аппарат дисциплины организация гостиничного дела
5. Гостеприимство как сфера деятельности человека
6. Значение человеческого фактора в индустрии гостеприимства
7. Особые знания и навыки, необходимые для работы в сфере гостеприимства
8. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства
9. Этапы развития гостиничного дела и их характеристика
10. Гостиничное дело в Античный период
11. Гостиничное дело в Средние века
12. Гостиничное дело на Востоке и в Азии
13. Гостиничное дело в Европе
14. Гостиничное дело в Америке
15. Гостиничное дело в России
16. Структура индустрии гостеприимства
17. Гостиничные предприятия
18. Предприятия питания
19. Транспортные предприятия
20. Предприятия индустрии спорта и развлечений
21. Структура гостиничного предприятия
22. Виды услуг гостиничного предприятия
23. Типы гостиничных предприятий в Америке
24. Типы гостиничных предприятий в Европе
25. Типы гостиничных предприятий в России
26. Организационно-управленческие структуры гостиничного предприятия
27. Способы управления гостиничным предприятием
28. Гостиничные сети и цепи
29. Франчайзинг в гостиничном деле
30. Состояние индустрии гостеприимства за рубежом
31. Состояние отечественной индустрии гостеприимства

РАЗДЕЛ 2. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

Цель: овладение студентами знаний в области истории и развития ресторанного сервиса в мире и в России, изучение связей в истории развития гостиничного дела и ресторанного бизнеса и закономерностей его развития, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области общественного питания, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности и её структурных подразделениях общественного питания (кафе, бары, рестораны и т.д.), дать будущим специалистам необходимые для их практической работы знания об организации работы ресторана и процесса подготовки к обслуживанию.

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и назначение предприятий общественного питания. Основные понятия и определение предприятий общественного питания как сферы деятельности. Роль специалистов в деятельности предприятий общественного питания. Общая характеристика индустрии. Историческое развитие и становление ресторанного сервиса в России и за рубежом.

Вопросы для самоподготовки:

1. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
2. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
3. Традиции еды и питья.
4. Предприятия питания в России и за рубежом.
5. Международные ресторанные цепи.
6. Ресторан как уникальная форма предприятия питания.
7. Особенности ресторанного обслуживания.
8. Ресторанный этикет.
9. Необычные рестораны мира.

РАЗДЕЛ 3. КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Цель: студент должен ознакомиться с особенностями гостиничного бизнеса, изучить основные требования, предъявляемые на современном этапе к средствам размещения в туризме; особенности конъюнктуры рынка туристских услуг на международном уровне; особенности организации современного гостиничного хозяйства в России и за рубежом; ознакомиться с основными классификациями гостиниц и обозначить основные тенденции развития гостиничного бизнеса в России.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций. Классификация и виды средств размещения. Признаки классификации гостиниц. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения). Внешняя и внутренняя среда предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Классификация средств размещения ВТО и РФ.
2. Таймшер.
3. Кондоминиум отели.
4. Определение понятий «средства размещения», «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.
5. Признаки классификации гостиниц.
6. Типология гостиниц.
7. Особенности малых гостиниц.
8. Особенности бизнес-отелей.
9. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей.
10. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей.
11. Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций.
12. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения).
13. Классификация отелей в Германии.
14. Особенности классификации гостиниц в Швейцарии.

15. Особенности классификация гостиниц в Греции.
16. Особенности европейской (французской) классификации.
17. Классификация гостиниц в Великобритании. Особенности классификация гостиниц системы АА.
18. Категоризация отелей в США.
19. Категоризация отелей во Франции.
20. Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу отеля.
21. Факторы внешнего окружения, влияющие на работу гостиницы.
22. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг.
23. Основные цели классификации
24. Классификация средств размещения
25. Методика оценки средств размещения по категориям
26. Международная классификация

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Цель: студент должен меть представление о видах организационных структур управления гостиничных предприятий и основных служб гостиниц; знать значение организационной структуры гостиницы; цели, функции и структуру управления гостиничным предприятием, принципы функционирования и взаимодействие гостиничных служб; современный подход к формированию организационных структур управления гостиничным предприятием; уметь анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания и функциональную организацию и взаимодействие основных служб гостиниц.

Перечень изучаемых элементов содержания

Типы организационных структур в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Формы управления. Основные службы гостиницы. Служба бронирования и совершенствование технологии ее работы. Организационные принципы службы управления номерным фондом. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов. Вспомогательная оперативная служба гостиничного комплекса. Служба питания. Характер ресторанного сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?
2. Назовите и дайте характеристику основных элементов организационной структуры управления гостиницей.
3. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в организационной структуре управления гостиницей.
4. Какие преимущества и недостатки имеет линейная структура управления гостиницей?
5. В каких случаях применяется функциональная структура?
6. Какие недостатки имеет функциональная структура управления гостиницей?
7. Какие модели организации гостиничного бизнеса вам известны?
8. Расскажите об основных моделях организации гостиничного дела.
9. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
10. Каковы особенности работы контактных и неконтактных служб отелей?
11. Какие требования предъявляются к персоналу контактных служб отелей?
12. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?
13. Выделите и охарактеризуйте основные виды бронирования гостиничных номеров.
14. Что означает гарантированное подтверждение заявки на бронирование номера?

15. В чем заключается главный закон развития сервисной деятельности ресторанного бизнеса?
16. В чем заключается роль инженерно-технической службы гостиничного предприятия?
17. Какие организационно-правовые действия определяют надежность инженерно-технической службы?
18. В чем выражается экологическая направленность инженерно-технической службы? Каковы основные проблемы в развитии системы бронирования гостиничных номеров?
19. Какие функции выполняет служба приема и размещения?
20. Какие должностные обязанности закреплены за сотрудниками службы приема?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Этапы развития гостиничного дела и их характеристика
2. Гостиничное дело в Античный период
3. Гостиничное дело в Средние века
4. Гостиничное дело на Востоке и в Азии
5. Гостиничное дело в Европе
6. Гостиничное дело в Америке
7. Гостиничное дело в России
8. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
9. Роль индустрии гостеприимства в мировой и отечественной экономике.
10. История развития мировой гостиничной индустрии: гостиничная индустрия Европы, США, России.
11. Гостиничные цепи, независимые франчайзинговые гостиницы.
12. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
13. Гостиничная индустрия Москвы.
14. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
15. Факторы, сдерживающие развитие гостиничной индустрии в Европе в Средние века.
16. Развитие европейского гостиничного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
17. «Золотой век» европейской гостиничной индустрии
18. Лидеры гостиничного рынка современной Европы
19. Американская гостиничная индустрия как лидер мирового гостиничного бизнеса.
20. Отличия американской модели развития гостиничного рынка от европейских аналогов.
21. Концепция американского гостиничного продукта
22. Состояние гостиничного бизнеса в средневековой Руси.
23. Основные виды средств размещения в Древней Руси.
24. Подготовка кадров для русских гостиниц в XIX веке.
25. Основные процессы, характерные для гостиничного бизнеса в послереволюционной России.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1) Сколько гостиниц насчитывалось в Милане в четырнадцатом веке?

- а) 140
- б) 150
- в) 180
- г) 130

2) Сколько стадий выделяют в истории развития гостеприимства?

- а)3
- б)2
- в)7
- г)4

3) Выберите годы массового развития гостиничной индустрии в западных странах?

- а)1950-60гг
- б)1920-30гг
- в)1970-80гг
- г)1990-е гг.

4) Как назывались первые гостиницы на Руси?

- а) хостелы
- б) гостиницы
- в) постоялые дворы
- г) комнаты для ночлега

5) в каком году постановлением СНК СССР была предусмотрена показатели для гостиниц повышенного типа обслуживания?

- а)1936г
- б)1934г
- в)1947г
- г)1945г

6) В каком году были разработаны первые типовые проекты гостиниц на 50, 75, 100 и 150 мест?

- а)1931г
- б)1935г
- в)1933г
- г)1938г

7) Сколько было построено в РСФСР за годы десятой пятилетки гостиничных предприятий?

- а)170
- б)155
- в)158
- г)167

8) Что является четвертым этапом в развитии гостиничного бизнеса?

- а) предыстория
- б) его массовое развитие
- в) начало массового появления предприятий
- г) зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг

9) Что является третьим этапом в развитии гостиничного бизнеса?

- а) начало массового появления предприятий
- б) предыстория
- в) зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг
- г) его массовое развитие

10) Сколько гостиниц насчитывалось в России в 1910 году?

- а)4500

- б)5000
- в)4685
- г)7000

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Первые предприятия питания в Древней Греции.
2. Первые предприятия питания в Древнем Риме.
3. Первые предприятия питания в Древнем Египте.
4. Средневековый период в развитии ресторанного дела в Европе
5. Средневековая монастырская кухня X-XV веков.
6. Средневековые таверны и постоялые дворы
7. Организация банкетов при королевских дворах
8. Влияние крестовых походов на развитие таверн и постоялых дворов.
9. История традиций питания в России IX-XI вв.
10. История традиций питания в России XII-XVII вв
11. История традиций питания в России XVIII-XIX вв
12. История традиций питания в России XIX вв
13. История традиций питания в России XX вв
14. История происхождения блюда или история, связанная с данным блюдом
15. Тенденции развития мировой и российской ресторанной индустрии. Прогнозы и перспективы развития.
16. История развития столовых приборов, посуды и белья
17. История развития таверн, псистер, пивных садов, пивных комнат, тапас-баров, кафе, пабов, бистро
18. Особенности питания в различных странах мира, факторы, влияющие на культуру питания: природные, религиозные.
19. Французская кухня как родоначальница европейской.
20. История возникновения столовой посуды, приборов, белья. Материалы для их изготовления. Назначение и использование.
21. Культура еды и поведения за столом в историческом развитии: Египет, Древняя Греция, Древний Рим.
22. Культура еды и поведения за столом в историческом развитии: Средневековье, ренессанс, барокко, рококо.
23. Культура еды и поведения за столом в историческом развитии: девятнадцатое и двадцатое столетие.
24. Концепция современного ресторанного бизнеса России.
25. Классификация ресторанов. Понятие и функции ресторана, бара, кафе.
26. Классификация ресторанов. Требования к ресторанам различных классов.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В каком году англичане начали всерьез перенимать у французов их концепцию ресторанов
 - а) в 1898 году
 - б) в 1812 году

- в) в 1856 году
- г) в 1872 году

2. Какая кухня ресторанов Дельмонико задавала тон всей американской гастрономии

- а) Шотландская кухня
- б) Швейцарско-французская кухня
- в) Русская кухня
- г) Французско-итальянская кухня

3. Кто был величайшим кулинаром XIX века, автором классического труда Le Guide Culinaire (Справочник по кулинарии)

- а) Антонен Карэм
- б) Дельмонико
- в) Агюст Эскофье
- г) Роберт Гринхау

4. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе

- а) Буланже
- б) Цезарь Ритц
- в) Эскавье
- г) Доминико

5. Какая страна является основополагающей развития ресторанного бизнеса?

- а) Китай
- б) Франция
- в) Россия
- г) Австралия

6. Где появились первые таверны?

- а) Россия
- б) Рим
- в) Англия
- г) Египет

7. Как назывался первый в мире ресторан?

- а) «Таверна»
- б) «Дом»
- в) «Собрино де Ботин»
- г) «Собрино де Лар»

8. В каком году был открыт первый ресторан?

- а) 1725
- б) 1813
- в) 1076
- г) 1965

9. «restorade vos», ресторатор из Парижа Буланже впервые написал на вывеске своего заведения эту фразу, что она означает?

- а) «Еда-это жизнь»
- б) «Сытный человек-добрый человек»
- в) «утолю ваш голод»
- г) «Жизнь-еда»

10. С кого началась история ресторанного бизнеса в России?

- а) Александр I
- б) Петр I
- в) Иван Грозный
- г) Екатерина I

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Международная классификация средств размещения.
2. Основные требования к средствам размещения.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Гостеприимство как одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации.
5. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.
6. Пионеры гостиничной индустрии: Статлер, Ритц, Мариотт, Хилтон.
7. Основные секторы индустрии гостеприимства.
8. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве.
9. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
10. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в России.
11. Типология средств размещения.
12. Нормативные документы, действующие в индустрии гостеприимства.
13. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.
14. Классификация средств размещения ЮНВТО.
15. Национальные системы классификации гостиниц.
16. Типология гостиниц.
17. Классификации (категоризация) гостиниц по уровню комфорта.
18. Подходы к проведению категоризации гостиниц, сложившиеся в международной практике.
19. Единая система стандартизированной информации (SIS-Standardized Information System).
20. Российская система классификации гостиниц.
21. Дополнительные услуги в средствах размещения
22. Классификация гостиничных номеров

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:

- а. 1975 г.; г. 1977 г.
- б. 1981 г.; д. 1991г..
- в. 1980 г.;

2. Индивидуальные средства размещения:

- а. мотели
- б. пансионаты
- в. конгресс-центры
- г. круизные суда
- д. квартира.

3. Самой распространенной классификацией является:

- а. звездная.
- б. АА.
- в. система разрядов.

г. система букв.

д. Алмазов.

4. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:

а. Греции.

б. Великобритании.

в. США.

г. Италии и Израиле.

д. Франции, России.

5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

а. Греции.

б. Великобритании.

в. США.

г. Италии и Израиле.

д. Франции, России,

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:

а. Россия;

б. США.

в. Франция

г. Швейцария.

д. Великобритания.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:

а. Греция.

б. Россия

в. Франция.

г. Швейцария.

д. Италия.

8. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:

а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

г. номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

9. Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:

а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве

гостиной/столовой/кабинета.

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

г. номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

д. номер в составе размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

10.Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:

а. пляжные.

б. городские.

в. горные.

г.тематические парки отдыха.

д.ответы А и В.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России
2. Организационно-правовые формы гостиниц
3. Организационная структура управления гостиницей
4. Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы
5. Службы гостиницы, их функции и персонал
6. Технологический цикл обслуживания гостей.
7. Формы и правила обслуживания
8. Технологический процесс службы приема и размещения
9. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
10. Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории
11. Технология работы поэтажного персонала
12. Организационная структура как функция управления гостиницей.
13. Типы организационных структур, применяемых при управлении гостиницами.
14. Гостевой цикл обслуживания потребителя гостиничных услуг и построение организационной структуры.
15. Функции руководителей высшего звена управления.
16. Функции, роль и место службы бронирования в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
17. Функции, роль и место службы приема и размещения в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
18. Функции, роль и место службы обслуживания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
19. Функции, роль и место службы питания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
20. Функции, роль и место коммерческой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
21. Функции, роль и место инженерно-технической службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.

22. Функции, роль и место службы безопасности в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
23. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
24. Виды организации стойки портье.
25. Функции службы консьержей.
26. Структура информационной папки.
27. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
28. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
29. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
 - а) портье, швейцары
 - б) горничные
 - в) бюро обслуживания
 - г) Эксплуатационная служба
2. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
 - а) исполнительный директор
 - б) коммерческая служба
 - в) генеральный директор (генеральный менеджер)
 - г) администратор
3. К контактными службам гостиницы относятся:
 - а) служба бронирования;
 - б) инженерно-техническая служба;
 - в) служба безопасности;
 - г) служба эксплуатации номерного фонда.
4. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
 - а) административная;
 - б) служба питания
 - в) служба безопасности
 - г) служба приёма и размещения
5. Самое крупное по численности персонала подразделение отеля
 - а) отдел гостиничного хозяйства
 - б) служба безопасности
 - в) служба бронирования
 - г) отдел по подбору кадров
6. Преимущества линейной организационной системы управления
 - а) четко выраженная ответственность;
 - б) появление тенденций чрезмерной централизации;

- в) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.
- г) чрезмерная заинтересованность в реализации целей и задач "своих" подразделений;

7. Недостатки функциональной структуры управления:

- а) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.
- б) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.
- в) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
- г) исключение дублирования и параллелизма в выполнении управленческих функций;

7. Преимущества линейно-функциональной структуры управления

- а) возможность привлечения консультантов и экспертов.
- б) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.
- в) недостаточно четкая ответственность, так как готовящий решение, как правило, в его реализации не участвует;
- г) отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями;

8. Недостатки линейно-функциональной структуры:

- а) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.
- б) возможность привлечения консультантов и экспертов.
- в) освобождение главного линейного менеджера от детального анализа проблем;
- г) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;

9. Недостатки функциональной структуры:

- а) длительность процедур принятия решений;
- б) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.
- в) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
- г) стандартизация, формализация и программирование явлений и процессов;

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|--|--|
| ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку | Знать: современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность и деятельность | Этап формирования знаний |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | предприятий общественного питания, основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; основы технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, | |
| | | Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; организовывать работу функциональных служб гостиниц; -анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя и делать соответствующие выводы, анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания на предприятии размещения; | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителя, навыками организации работы функциональных служб гостиниц и предприятий общественного питания; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать | Этап формирования умений |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | |
| | | Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-2 ПК-3 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 |

| | | | |
|--------------|--|---|--|
| | | | баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |
| ПК-2 ПК-3 | Этап формирования умений | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений | 1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов; |
| ПК-2 ПК-3 | Этап формирования навыков и получения опыта. | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
2. Роль индустрии гостеприимства в мировой и отечественной экономике.
3. История развития мировой гостиничной индустрии: гостиничная индустрия Европы, США, России.
4. Международная классификация средств размещения.
5. Классификация ресторанов. Понятие и функции ресторана, бара, кафе.
6. Классификация ресторанов. Требования к ресторанам различных классов.
7. Предприятия питания в России и за рубежом.
8. Основные требования к средствам размещения.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
10. Гостеприимство как одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации.
11. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.
12. Пионеры гостиничной индустрии: Статлер, Ритц, Мариотт, Хилтон.
13. Основные секторы индустрии гостеприимства.
14. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве.
15. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
16. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в России.
17. Типология средств размещения.
18. Нормативные документы, действующие в индустрии гостеприимства.
19. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.
20. Классификация средств размещения ЮНВТО.
21. Национальные системы классификации гостиниц.
22. Типология гостиниц.
23. Классификации (категоризация) гостиниц по уровню комфорта.
24. Подходы к проведению категоризации гостиниц, сложившиеся в международной практике.
25. Единая система стандартизированной информации (SIS-StandardizedInformationSystem).
26. Российская система классификации гостиниц.
27. Дополнительные услуги в средствах размещения
28. Классификация гостиничных номеров
30. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России
31. Организационно-правовые формы гостиниц
32. Организационная структура управления гостиницей
33. Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы
34. Службы гостиницы, их функции и персонал
35. Технологический цикл обслуживания гостей.
36. Формы и правила обслуживания
37. Технологический процесс службы приема и размещения
38. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
39. Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории
40. Технология работы поэтажного персонала
41. Организационная структура как функция управления гостиницей.
42. Типы организационных структур, применяемых при управлении гостиницами.
43. Гостевой цикл обслуживания потребителя гостиничных услуг и построение организационной структуры.
44. Функции руководителей высшего звена управления.
45. Функции, роль и место службы бронирования в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
46. Функции, роль и место службы приема и размещения в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
47. Функции, роль и место службы обслуживания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.

48. Функции, роль и место службы питания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
49. Функции, роль и место коммерческой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
50. Функции, роль и место инженерно-технической службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
51. Функции, роль и место службы безопасности в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
52. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
53. Виды организации стойки портье.
54. Функции службы консьержей.
55. Структура информационной папки.
56. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
57. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
58. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
59. Первые предприятия питания в Древней Греции, в Древнем Риме и Древнем Египте.
60. Средневековый период в развитии ресторанного дела в Европе
61. Средневековая монастырская кухня X-XV веков.
62. Средневековые таверны и постоялые дворы
63. Организация банкетов при королевских дворах
64. Влияние крестовых походов на развитие таверн и постоялых дворов.
65. История традиций питания в России IX-XI вв.
66. История традиций питания в России XII-XVII вв
67. История традиций питания в России XVIII-XIX вв
68. История традиций питания в России XIX вв - XX вв
69. Тенденции развития мировой и российской ресторанной индустрии. Прогнозы и перспективы развития.
70. История развития столовых приборов, посуды и белья

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Решение ситуационных задач

1. Подготовить текст подтверждения на размещение в гостинице, исходя из данных письма-заявки (на русском, английском языках). Составить текст отказа на размещение на данную заявку.
2. Продемонстрировать технику получения копии кредитной карты при помощи импринтера и оформления слипа кредитной карты.
3. Ситуация: при заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Технология поведения работника Frontoffice.
4. Работник Frontoffice забыл внести в счёт гостя сумму за последний завтрак, а гость уже покинул гостиницу. Можно ли исправить положение, каким образом?
5. Гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой номер. Технология поведения администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
7. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освобождая номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Технология поведения менеджера гостиницы.

8. Рассчитать среднесуточную стоимость номера в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
9. Рассчитать % загрузки гостиницы за сутки в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
10. Рассчитать стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
11. Клиент с собакой хочет остановиться в гостинице. Технология поведения администратора.
12. У гостя болит желудок (гость порезал палец), он просит у вас лекарство. Ваши действия.
13. Гость забыл на стойке службы приёма зонтик. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
14. Гость просит убрать в номере дважды за сутки. Правомерны ли его требования?
15. Звонящий в отель просит дать информацию о номере комнаты проживающего гостя в гостинице. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Березовая, Л. Г. 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 [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425154>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

Дополнительная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Текст : электронный.
2. Введение в индустрию гостеприимства : учебно-методическое пособие / составитель Ж. В. Григорьева. — Сочи : СГУ, 2019. — 46 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/147786> (дата обращения: 27.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные | Интернет-ресурсы образовательного и | http://gigabaza.ru/doc/131454 |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | .html 100% доступ |
|--|---|--------------------------------------|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Основы гостиничного дела» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №.№ | Название электронного | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|------------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|

| | ресурса | | |
|-----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «**Основы гостиничного дела**» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «**Основы гостиничного дела**» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «**Основы гостиничного дела**» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «**Основы гостиничного дела**» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «**Основы гостиничного дела**» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «**Основы гостиничного дела**» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

/Солодуха П.В./

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: к.э.н., доцента Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы . | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 12 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 24 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 24 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 24 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 25 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 27 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 32 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 32 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 32 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 33 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 34 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 35 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 37 |
| 5.6 Образовательные технологии | 37 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах организации гостиничного дела, формирование знаний и умений в области организации досуговой деятельности в гостиничном предприятии, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

1. сформировать у студентов сумму знаний категорий в области индустрии гостеприимства;
2. изучить историю и систему классификации отрасли гостеприимства и современного рынка гостиничных услуг;
3. сформировать у студентов целостную систему знаний гостиничной деятельности;
4. сформировать понятийно-терминологический аппарат, характеризующий гостиничную деятельность
5. формирование у студентов системы знаний, практических навыков и умений в создании и продвижении услуг гостиничного предприятия;
6. обучение студентов процедурам формирования, себестоимости, ценообразования и продвижения услуг гостиничного предприятия на рынок услуг;
7. подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии гостеприимства;
8. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
9. формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
10. развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «**Технологии гостиничной деятельности**» реализуется в обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность **очной и заочной формам обучения.**

Для изучения учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Основы гостиничного дела», «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Сервисная деятельность»

Изучение учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Проектирование гостиничной деятельности, Технологии гостиничной деятельности, Инновации в индустрии гостеприимства.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-7; ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства |
| | | | ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия. |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет |
| | | | ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 2,3 семестрах, составляет 9 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен зачет (2 сем), экзамен (3 сем).

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|---|-------------|----------|----|--|--|
| | | 2 | 3 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 162 | 72 | 90 | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 64 | 32 | 32 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 66 | 24 | 42 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 126 | 72 | 54 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 36 | | 36 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 324 | 144 | 180 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 1 | 2 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 74 | 32 | 42 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 16 | 8 | 8 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 50 | 20 | 30 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 237 | 108 | 129 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 324 | 144 | 180 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 2) | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 59 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| (Семестр 3) | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 29 | 11 | 18 | 3 | 6 | | 9 |
| РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 29 | 12 | 17 | 3 | 6 | | 8 |
| РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания | 29 | 10 | 19 | 3 | 8 | | 8 |
| РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности | 28 | 10 | 18 | 3 | 6 | | 9 |
| РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия | 29 | 11 | 18 | 4 | 6 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 36 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 180 | 54 | 90 | 16 | 32 | | 42 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|
| | Всего | С | С | С | С |
| | | | | | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |

| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|--|----------------|------------|-----------|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| (Семестр 1) | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | 36 | 29 | 7 | 1 | 2 | | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 36 | 29 | 7 | 1 | 2 | | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования | 36 | 29 | 7 | 1 | 2 | | 5 |
| РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 36 | 29 | 7 | 1 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 112 | 28 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| (Семестр 2) | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 36 | 28 | 8 | 1 | 1 | | 6 |
| РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 36 | 27 | 9 | 1 | 2 | | 6 |
| РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания | 36 | 27 | 9 | 1 | 2 | | 6 |
| РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности | 36 | 28 | 8 | - | 2 | | 6 |
| РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия | 36 | 28 | 8 | 1 | 1 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 180 | 138 | 42 | 4 | 8 | | 30 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 2 | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 72 | 32 | | 32 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | | | | | |
| семестр 3 | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности и гостиничного предприятия | 8 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 19 | | 25 | | 10 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля Контроль (пром. аттест.), час |
| семестр 1 | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | 27 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|------------|--------------|--|-----------|---------|----------|---|
| РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 27 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования | 27 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 27 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 108 | 60 | | 40 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | | | | | |
| семестр 2 | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 25 | 11 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 25 | 11 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания | 25 | 11 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности | 25 | 11 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности и гостиничного предприятия | 29 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 129 | 59 | | 60 | | 10 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»)

РАЗДЕЛ 1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Цель: формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием

Перечень изучаемых элементов содержания

Предоставление гостиничных услуг в РФ

Вопросы для самоподготовки:

1. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
2. Развитие гостиничного бизнеса в России.
3. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
4. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
5. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России
6. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия
7. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия
8. Стандарты обслуживания
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.

РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Цель: формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания

Технологии взаимодействия персонала с потребителями

Вопросы для самоподготовки:

1. Типология гостиничных помещений.
2. Технология уборочных работ.
3. Подготовка номеров для заселения.
4. Деятельность горничных.
5. Нормативный подход к мероприятиям по уборке гостиничного фонда.

6. Оборот постельного белья.
7. Модели поведения персонала гостиниц.
8. Стили обслуживания гостей.
9. Правила проведения телефонных коммуникаций.
10. Внешний вид и личная гигиена персонала

РАЗДЕЛ 3. СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦ, И ОСОБЕННОСТИ ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

Цель: формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия.

Структура служб гостиничного предприятия первого и второго плана.

Вопросы для самоподготовки:

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.
22. Правила расчета оплаты за проживание.
23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.

34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

РАЗДЕЛ 4. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Цель: дать студентам общее представление о функционировании предприятий гостиничной индустрии, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

Вопросы для самоподготовки:

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.
7. Международные правовые акты, их назначение.
8. Международные стандарты.
9. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
10. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).

РАЗДЕЛ 5. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Цель: дать студентам общее представление о функционировании предприятий гостиничной индустрии, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Мировые компьютерные системы бронирования

Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством

Вопросы для самоподготовки:

1. Предпосылки появления глобальных систем бронирования.
2. Особенности развития глобальных систем бронирования.

3. Бронирование и резервирование.
4. Причины появления компьютерной автоматизации бронирования.
5. Информация, информатизация, информационные процессы, информационная система, информационные ресурсы.
6. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей.
7. Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
8. Технические средства службы приема и размещения.
9. Функции оборудования службы приема и размещения.
10. POS-терминалы.

РАЗДЕЛ 6. МАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: обеспечить прочное и сознательное овладение студентами научно-методическими знаниями и умениями в сфере формирования и продвижения туристического и гостиничного продукта, необходимые менеджеру в практической деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Маркетинговые технологии в деятельности турпредприятия

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

Вопросы для самоподготовки:

1. Производственная концепция.
2. Продуктовая концепция.
3. Сбытовая концепция.
4. Концепция традиционного маркетинга.
5. Социально-этическая концепция.
6. Производственная концепция.
7. Продуктовая концепция.
8. Сбытовая концепция.
9. Концепция традиционного маркетинга.
10. Социально-этическая концепция.

РАЗДЕЛ 7. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

Цель: глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Технологии обслуживания гостей в номере

Технологии организации работы ресторана

Вопросы для самоподготовки:

1. Технологии обслуживания в сфере гостеприимства.
2. Технологический цикл обслуживания клиента.
3. Четыре цикла в обслуживании клиента.
4. Подразделение по обслуживанию номеров.
5. Правила и технологи предлагающей продажи службы roomservice.
6. Структура пищевого комплекса.

7. Кухня гостиничного ресторана.
8. Отдел по работе с посудой.
9. Рестораны и бары гостиничного предприятия.
10. Технология подготовки ресторана к приему гостей.
11. Технология обслуживания потребителей в зале ресторана.

РАЗДЕЛ 8. ТЕХНОЛОГИИ АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Автоматизированные системы управления в ресторане

Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием

Вопросы для самоподготовки:

1. Задачи автоматизации.
2. Скорость и качество обслуживания гостей
3. Формализация процесса взаимодействия между персоналом
4. Основные оперативные методы
5. Минимизация потерь в баре
6. Финансовая подсистема
7. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
9. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.

РАЗДЕЛ 9. ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Формирование политики эффективности деятельности гостиницы

Технология построения конкурентной карты рынка гостиничного предприятия

Вопросы для самоподготовки:

1. Показатели эффективности деятельности гостиницы и внутренняя среда как показатель эффективности деятельности гостиницы
2. Оценка эффективности деятельности предприятия на примере гостиницы
3. Анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия
4. Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятия гостиничной индустрии
5. Показатели эффективности деятельности гостиницы

6. Конкурентоспособность.
7. Факторы конкурентной борьбы.
8. Количественная и качественная информация о конкурентах.
9. Конкурентная карта рынка.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. Мировой рынок гостиничных услуг.
7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.
13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.
15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:
 - а) классификация ВТО
 - б) национальная система классификации
 - в) внутригосударственная классификация
 - г) буквенная классификация

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
2. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
3. Технология обслуживания различных категорий номеров.
4. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
5. Технические средства проведения уборочных работ.
6. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
7. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.

8. Корпоративный стиль обслуживания.
9. Корпоративная культура.
10. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
11. Вербальные коммуникации в гостинице.
12. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
13. Методы работы с проблемными клиентами.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?
 - а) Оказание спа-услуг
 - б) Продажа алкогольных напитков
 - в) Перевозки воздушным транспортом
 - г) Визовая поддержка гостей

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.
22. Правила расчета оплаты за проживание.
23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях

31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основные функции дополнительной службы в отеле:
 - а) услуги бизнес-центра
 - б) вопросы правового обеспечения
 - в) визовая поддержка
 - г) противопожарная безопасность

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
7. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
8. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
9. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
10. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
11. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
12. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
13. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
14. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
15. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
16. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
17. Международные правовые акты, их назначение.
18. Международные стандарты.
19. Национальные стандарты
20. Локальные гостиничные стандарты
21. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
22. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).

23. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
24. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
25. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какой из критериев относится к стандартизации?

- а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
- б) повышение доходов
- в) повышение конкурентной способности гостиниц
- г) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Автоматизированные системы бронирования.
2. История компьютерных систем бронирования.
3. Появление CRS, GDS и IDS.
4. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.
5. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.
6. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
7. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»). Мегатис, Интурист, Натали-Турс, Кипарис, Алеан.
8. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.
9. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
11. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
12. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
13. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
14. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
15. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
16. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
17. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».

18. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
19. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
20. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
21. Характеристики системы «Меридиан-1».
22. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
23. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
24. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
25. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
26. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
27. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
28. Управление проектами с помощью MicrosoftProject.
29. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
30. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
31. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
32. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
33. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К наиболее распространенным в международной практике формам управления гостиницами не относятся:

- а) управление по контракту
- б) аренда
- в) договор франчайзинга
- г) кондоминиум

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.
6. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
7. Функционирование системы TripAdvisor
8. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
9. Назначение и функции производственной концепции.
10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. Назначение и функции сбытовой концепции.
12. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
13. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
14. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).

15. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
16. Классификация средств размещения в США и Канаде.
17. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
18. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
19. Структура информационной папки, принципы оформления.
20. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
21. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
22. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
23. Методы проектирования организационных структур.
24. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
25. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
26. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
27. Анкетирование.
28. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
29. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
30. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:
 - а) отдел сбыта
 - б) посыльных
 - в) бронирования
 - г) служба приема и размещения

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
2. технологии организация работы кухни предприятия питания
3. технологии организации работы службы горничных
4. технологии организации работы официантов предприятия питания
5. технологии организации работы фронт-офиса гостиничного предприятия
6. технологии организации работы фронт-офиса ресторана
7. технологии организации работы бэк-офиса гостиничного предприятия
8. технологии организации работы бэк-офиса ресторана
9. технологии организации работы службы бронирования
10. технологии организации работы службы рум-сервиса
11. технологии организации работы сервисной службы
12. технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
13. технологии организации работы службы безопасности ресторана

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Текущая работа сотрудников СПиР:

- а) прогнозирование загрузки
- б) проводы гостя
- в) проверка списков приезжающих гостей
- г) распределение почты, факсимильных сообщений

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 8:

1. Система автоматизации ресторана R-Keeper
2. Система автоматизации ресторана Эксперт
3. Система автоматизации ресторана TillyPad
4. Система автоматизации ресторана Z-Cash
5. Система автоматизации ресторана Эдельвейс/Медальон
6. Система автоматизации ресторана Магия
7. Система автоматизации ресторана Астор
8. Система автоматизации ресторана РСТЪ Ресторатор
9. Система автоматизации ресторана B52 Ресторан
10. Система автоматизации ресторана ALOHA POS
11. Система автоматизации ресторана X-POS
12. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.
13. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
14. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
15. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
16. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
17. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
18. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
19. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
20. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
21. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
22. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
23. Характеристики системы «Меридиан-1».
24. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
25. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
26. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
27. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
28. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъ».

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какое ПО относится к автоматизированной системе управления гостиничным предприятием
- R-Keeper
 - TillyPad
 - Z-Cash
 - Fidelioeng

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 9:

- Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.
- Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
- Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.
- Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.
- Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории 4-5*.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какой из критериев относится к стандартизации?
- качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
 - повышение доходов
 - повышение конкурентной способности гостиниц
 - повышение профессионального уровня сотрудников

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **зачет и экзамен**, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|--|--|---|
| ПК-3 | Способен применять техно;логии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в | Знать: технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: применять технологии обслуживания с учетом технологических | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | избранной профессиональной сфере | новаций сфере в избранной профессиональной сфере | |
| | | Владеть: технологиями обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Знать: Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы; | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------|--------------------------------|---|---|
| ПК-3; ПК-7; ПК-8 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, |

| | | | |
|------------------|--|--|---|
| | | | <p>грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| ПК-3; ПК-7; ПК-8 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-3; ПК-7; ПК-8 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания -</p> |

| | | | |
|--|--|--|-------------|
| | | | 0-4 баллов. |
|--|--|--|-------------|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. Мировой рынок гостиничных услуг.
7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.
13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.
15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.
16. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
17. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
18. Технология обслуживания различных категорий номеров.
19. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
20. Технические средства проведения уборочных работ.
21. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
22. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.
23. Корпоративный стиль обслуживания.
24. Корпоративная культура.
25. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
26. Вербальные коммуникации в гостинице.
27. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
28. Методы работы с проблемными клиентами.
29. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
30. Персонал гостиничных предприятий.
31. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
32. Квалификационная характеристика.
33. Основные обязанности работников данной сферы.
34. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
35. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
36. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
37. 9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.

38. Специфика гостиничного труда.
39. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
40. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
41. Технические и инженерные службы гостиниц.
42. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
43. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
44. Анимационный сервис в отелях.
45. Предоставление туристских услуг в отелях
46. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
47. Порядок регистрации и размещения гостей.
48. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
49. Порядок регистрации иностранных гостей.
50. Правила расчета оплаты за проживание.
51. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
52. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
53. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
54. Технические и инженерные службы гостиниц.
55. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
56. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
57. Анимационный сервис в отелях.
58. Предоставление туристских услуг в отелях
59. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
60. Порядок регистрации и размещения гостей.
61. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
62. Порядок регистрации иностранных гостей.
63. Правила расчета оплаты за проживание.
64. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
65. Персонал гостиничных предприятий.
66. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
67. Квалификационная характеристика.
68. Основные обязанности работников данной сферы.
69. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
70. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
71. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
72. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
73. Специфика гостиничного труда.
74. Лицензирование гостиничных услуг
75. Стандартизация в гостиничном сервисе
76. Сертификация гостиничных услуг
77. Показатели качества гостиничных услуг.
78. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
79. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
80. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
81. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
82. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
83. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
84. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
85. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
86. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
87. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа

88. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
89. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
90. Международные правовые акты, их назначение.
91. Международные стандарты.
92. Национальные стандарты
93. Локальные гостиничные стандарты
94. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
95. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
96. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
97. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
98. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц
99. Автоматизированные системы бронирования.
100. История компьютерных систем бронирования.
101. Появление CRS, GDS и IDS.
102. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.
103. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.
104. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
105. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»). Мегатис, Интурист, Натали-Турс, Кипарис, Алеан.
106. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.
107. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
108. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
109. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
110. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
111. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
112. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
113. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
114. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «ОТЕЛЬ» и «1С – ОТЕЛЬ».
115. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
116. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
117. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «ОТЕЛЬ-Симпл».
118. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
119. 21.Характеристики системы «Меридиан-1».

120. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
121. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
122. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
123. 25. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
124. 26. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
125. 27. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
126. 28. Управление проектами с помощью MicrosoftProject.
127. 29. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
128. 30. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
129. 31. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
130. 32. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
131. 33. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.
132. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
133. Особенности и назначение рекламы.
134. Рациональная и эмоциональная реклама.
135. Особенности и назначение PR акций и компаний.
136. Особенности и назначение пропаганды.
137. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
138. Функционирование системы TripAdvisor
139. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
140. 9. Назначение и функции производственной концепции.
141. 10. Назначение и функции продуктовой концепции.
142. 11. Назначение и функции сбытовой концепции.
143. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
144. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
145. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
146. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
147. Классификация средств размещения в США и Канаде.
148. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
149. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
150. Структура информационной папки, принципы оформления.
151. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
152. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
153. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
154. Методы проектирования организационных структур.
155. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
156. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
157. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
158. Анкетирование.
159. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
160. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.

161. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.
162. технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
163. технологии организация работы кухни предприятия питания
164. технологии организации работы службы горничных
165. технологии организации работы официантов предприятия питания
166. технологии организации работы фронт-офиса и бэк-офиса
167. технологии организации работы службы бронирования
168. технологии организации работы службы рум-сервиса
169. технологии организации работы сервисной службы
170. технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
171. технологии организации работы службы безопасности ресторана
172. Система автоматизации ресторана
173. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.
174. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
175. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
176. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
177. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
178. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
179. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
180. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
181. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
182. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
183. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
184. Характеристики системы «Меридиан-1».
185. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
186. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
187. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
188. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
189. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
190. Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.
191. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
192. Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.
193. Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.
194. Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории 4-5*.

Аналитическое задание

1. Найти соответствия типа гостиницы и требованиям к ней в соответствии с классификацией гостиничных предприятий.
2. Найти соответствие категории номера требованиям к номерам различных категорий.
3. Составить конкурентный профиль гостиничного предприятия.
4. Составить сравнительную таблицу по различным критериям нескольких программных продуктов, используемых в управлении гостиничным предприятием
5. Составить сравнительную таблицу по различным критериям нескольких систем бронирования, используемых в гостиничной деятельности
6. Разработать памятку для персонала СПиР по порядку обслуживанию гостей
7. Разработать должностные инструкции для различных категорий персонала

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>

Дополнительная литература

1. Индустрия гостеприимства : методические указания / составитель В. В. Казак. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2015. — 69 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145300> (дата обращения: 27.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|---|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

| |
|--|
| историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. |
|--|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время,

ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------|--|

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
КОММУНИКАЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук Мухоморовой И.В., канд. экон. наук Зеленова В.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 9 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 17 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 17 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 17 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 18 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 19 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 21 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 22 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 22 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 22 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 24 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 25 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 28 |
| 5.6 Образовательные технологии | 28 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | 29 |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель курса – ознакомить учащихся с основами организации системы деловых коммуникаций в индустрии туризма и гостеприимства с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: правила ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет

Уметь: выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный; представлять результаты своей деятельности на иностранном языке, поддерживать разговор в ходе их обсуждения; анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства.

Владеть: навыками публичного выступления на русском языке, выстраивания выступления с учетом аудитории и цели общения; навыками проведения оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.

Задачи учебной дисциплины:

1. Сформировать у студентов систему знаний об основах делового общения с клиентами, коллегами по работе, руководством компании.
2. Поэлементно изучить специфические особенности коммуникаций в гостиничной индустрии как единый и неразрывный процесс обмена информацией.
3. Ознакомить учащихся с теоретическими основами коммуникационного менеджмента (понятия, авторские подходы и теории).
4. Исследовать практические аспекты организации делового общения в перспективе преодоления коммуникативных барьеров.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Коммуникации в индустрии гостеприимства» реализуется в профессиональном модуле обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Иностранный язык», «Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия», «Русский язык и культура речи».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности
- Сервисная деятельность

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих универсальных: УК-4 и профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-8.

в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|--|
| Коммуникация | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) | УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия |
| | | | УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем |
| | | | УК-4.3. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный |
| | | | УК-4.4. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения |
| | | | УК-4.5. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения. |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями |

| | | | |
|------------|------|--|--|
| | | | здоровья. |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет |
| | | | ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 1 семестре (очная форма обучения) и во 2 семестре (заочная форма обучения), составляет 3 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен в 1 (2) семестре *экзамен*.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 1 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 54 | 54 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 16 | 16 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 22 | 22 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 36 | 36 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | 18 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|---------------------------------|-------------|----------|--|--|--|
| | | 2 | | | |
| Контактная работа обучающихся с | 22 | 22 | | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|--|--|--|
| педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | | | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 4 | 4 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 14 | 14 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 77 | 77 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | 9 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность коммуникационного процесса | 36 | 12 | 18 | 4 | 4 | | 10 |
| Раздел 2. Организация эффективного коммуникационного процесса в гостиничном бизнесе | 36 | 12 | 18 | 6 | 6 | | 6 |
| Раздел 3. Особенности коммуникаций в гостиничном бизнесе. | 36 | 12 | 18 | 6 | 6 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 36 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--------------------|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 2) | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность | 36 | 25 | 6 | 1 | 1 | | 8 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| коммуникационного процесса | | | | | | | |
| Раздел 2. Организация эффективного коммуникационного процесса в гостиничном бизнесе | 36 | 25 | 6 | 1 | 1 | | 8 |
| Раздел 3. Особенности коммуникаций в гостиничном бизнесе. | 36 | 27 | 10 | 2 | 2 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 77 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность коммуникационного процесса | 12 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 2. Организация эффективного коммуникационного процесса в гостиничном бизнесе | 12 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Особенности коммуникаций в гостиничном бизнесе. | 12 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 9 | | 21 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность коммуникационного процесса | 25 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 18 | Реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Организация эффективного коммуникационного процесса в гостиничном бизнесе | 25 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 18 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 3. Особенности коммуникаций в гостиничном бизнесе. | 27 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 77 | 15 | | 56 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

РАЗДЕЛ 1. СУЩНОСТЬ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА

Цель: ознакомить учащихся с основными понятиями деловых коммуникаций в индустрии туризма и гостеприимства с последующим применением в профессиональной сфере

Перечень изучаемых элементов содержания

Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Основные понятия и определение коммуникативного процесса. Коммуникации как обязательная составная часть менеджмента. Суть процесса управления коммуникациями. Стратегическое управление коммуникациями. Коммуникационный менеджмент. Теория PR по Айви Ли. Коммуникационная деятельность по Э. Бернайсу. Коммуникационная деятельность по С Блэку. Четыре модели связей с общественностью Джеймса Грунинга: 1) Агентство по связям с прессой / Паблицити. 2) Общественно значимая информация. 3) Двусторонняя асимметрия. 4) Двусторонняя симметрия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Коммуникация как процесс.
2. Источник в системе коммуникации.
3. Сообщение в системе коммуникации.
4. Канал в системе коммуникации.
5. Получатель в системе коммуникации.
6. Эффект коммуникации.
7. «Факторы – посредники» по Д. Клапперу.
8. Три типа результатов коммуникации.
9. Значение обратной связи в коммуникации. Положительная обратная связь. Отрицательная обратная связь.
10. Специфические особенности организации эффективной коммуникации в индустрии гостеприимства

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭФФЕКТИВНОГО КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: сформировать у обучающихся систему знаний о критериях оценки эффективности коммуникационного процесса в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом (формальная коммуникация). Регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту. Последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих

новостей. Персонализация и искренность коммуникаций, их личный характер. В сообщениях для персонала нужно говорить о перспективах развития организации. Инновационность и креативность в выборе коммуникационных решений. Полицентризм и мультинаправленность коммуникаций. Коммуникационная политика по отношению к неформальной коммуникации.

Вопросы для самоподготовки:

Коммуникационные роли
Понятие коммуникационной роли.
Роль «сторожа».
Роль «связного».
Понятие «лидера мнений».

РАЗДЕЛ 3. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: сформировать у обучающихся понимание о значении общественного мнения для репутации гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Общественное мнение: понятие, значение для имиджа организации. Характеристика специфики общественного мнения по различным критериям. Рациональное/иррациональное. Наличие/недостаточность информации по проблеме. Инертность/ податливость общественного мнения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Охарактеризуйте внешнюю среду организации.
2. Охарактеризуйте внутреннюю среду организации.
3. Сформулируйте понятие коммуникационной роли.
4. Перечислите ключевые принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом (формальная коммуникация).
5. Приведите определение деловой репутации компании.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Коммуникации как обязательная составная часть менеджмента.
2. Суть процесса управления коммуникациями.
3. Стратегическое управление коммуникациями.
4. Коммуникационный менеджмент.
5. Коммуникационная политика: понятие, назначение.
6. Концепция коммуникационной политики.
7. Менеджер по коммуникациям: основное назначение, должностные полномочия.
8. Теория PR по Айви Ли.
9. Коммуникационная деятельность по Э. Бернайсу.
10. Коммуникационная деятельность по С. Блэку.
11. Модели связей с общественностью Джеймса Грунинга: Агентство по связям с прессой / Паблицити.
12. Модели связей с общественностью Джеймса Грунинга: общественно значимая информация.
13. Модели связей с общественностью Джеймса Грунинга: Двусторонняя асимметрия

14. Двусторонняя симметрия.
15. Коммуникация как процесс.
16. Источник в системе коммуникации.
17. Сообщение в системе коммуникации.
18. Канал в системе коммуникации.
19. Получатель в системе коммуникации.
20. Эффект коммуникации.
21. «Факторы – посредники» по Д. Клапперу.
22. Три типа результатов коммуникации.
23. Значение обратной связи в коммуникации.
24. Положительная обратная связь. Отрицательная обратная связь.
25. Особенности организации коммуникаций в процессе управления в гостиничной деятельности.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:
 - А) интеллектуального и делового
 - Б) эмоционального и культурного
 - В) эмоционального и интеллектуального
 - Г) рационального и эмоционального
2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
 - А) устных и письменных
 - Б) слов и жестов
 - В) жестов и мимики
 - Г) устных и бессловесных
3. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка
 - А) языка тела и слов
 - Б) языка телодвижений и письменной речи
 - В) устной речи и ее параметров
 - Г) языка телодвижений
4. Коммуникации в организации важны
 - А) только для систем управления
 - Б) только для производственных систем
 - В) для всей организации в целом
 - Г) только для отдельных структур организации
5. Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется
 - А) закрытой
 - Б) активной
 - В) открытой
 - Г) пассивной
6. Формальным каналом передачи информации в организации является
 - А) организационная структура
 - Б) профессиональная структура
 - В) неформальная структура
 - Г) социально-демографическая структура
7. Направленность общения в организации
 - А) вертикальные и линейные
 - Б) нисходящие и восходящие
 - В) линейные и горизонтальные

- Г) активные и нисходящие
8. Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как
- А) описательность
 Б) конструктивность
 В) своевременность
 Г) конкретность
9. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как
- А) своевременность
 Б) готовность
 В) достоверность
 Г) ясность
10. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность)
- А) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
 Б) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
 В) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
 Г) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень задач к темам раздела 2:

- 1) На ресепшн приходит человек, который заявляет, что потерял ключ от гостиничного номера. Опишите последовательность своих действий
- 2) На ресепшн приходит человек в состоянии алкогольного опьянения и просит отвести его в номер. При нем нет документов, номер комнаты он не помнит. Опишите последовательность своих действий
- 3) На ресепшн приходит человек, который заявляет, что в номере, ключ от которого ему дали при чек-инн 3 минуты назад, уже находится другой человек. В это время из этого номера раздается звонок возмущенного гостя. Опишите последовательность своих действий
- 4) На ресепшн раздается звонок. Гость, уехавший в аэропорт понял, что забыл свой паспорт. Вы только что приняли смену и не знаете этого гостя. Гость заявляет, что регистрация уже идет и будет идти еще 1,5 часа. В процессе беседы Вы понимаете, что паспорт, скорее всего, в принтере и его оставили там после снятия копии. Опишите последовательность своих действий
- 5) Составьте письменный ответ на запрос по бронированию

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Установите соответствие между формами деловых коммуникаций и их понятием

| | |
|-----------------------|---|
| 1. Деловой разговор | А) контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов |
| 2. Деловые переговоры | Б) особая форма совещания, в котором участвует не менее двух сторон, и результат которого фиксируется в юридическом документе |
| 3. Деловое совещание | В) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов |

2. Соотнести функции общения с их содержанием:

| | |
|-------------------|---|
| 1. Информационная | А) представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и в непроизвольном воздействии |
| 2. Регулятивная | Б) направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния |
| 3. Аффективная | В) заключается в передаче и приеме информации как некоего сообщения, в котором имеют место два элемента: текст (содержание сообщения) и отношение к нему человека |

3. Соотнести признаки деловых коммуникаций с их видами:

| | |
|---|---|
| 1. Формы общения | А) формальные, неформальные |
| 2. Каналы общения | Б) вербальные, невербальные |
| 3. Направленность общения | В) нисходящие, восходящие |
| 4. Степень доверия в отношениях партнеров | Г) доверительные отношения, официальные отношения |

4. Установите соответствие между элементами процесса коммуникации их определением

| | |
|--------------------------|---|
| 1. Отправитель | А) набор символов, передаваемых отправителем |
| 2. Обращение (Сообщение) | Б) сторона, получающая обращение, переданное другой стороной |
| 3. Получатель | В) часть ответной реакции, которую получатель доводит до сведения отправителя |
| 4. Обратная связь | Г) сторона, посылающая обращение другой стороне |

5. Укажите соответствие категорий определяющих качество делового текста с их понятием

| | |
|----------------|--|
| 1. Мысль | А) доступность текста для понимания |
| 2. Внятность | Б) это содержание письма, документа. |
| 3. Грамотность | В) краткость и четкость в выражении мысли |
| 4. Лаконизм | Г) уметь писать без ошибок, пользоваться разговорным стилем письма, избегать многосложных непонятных слов и выражений, при надобности пользоваться словарями, энциклопедиями, руководством по грамматике, стилистике или услугами редакторов |

6. Укажите соответствие между видами документов и их определением

| | |
|-------------------|--|
| 1. Письмо | А) обобщенное название документов, создаваемых по широкому кругу вопросов и предназначенных для передачи документированной информации от автора документа к его получателю |
| 2. Телеграмма | Б) документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи |
| 3. Телефонограмма | В) документ, переданный и принятый по каналам электросвязи |

| | |
|----------------------|--|
| 4.Электронное письмо | Г) документ, переданный и принятый по каналам информационной сети, соединяющей компьютеры участников электронной переписки |
|----------------------|--|

7. Укажите соответствие понятий и определений

| | |
|------------|---|
| 1.Справка | А) документ, включающий перечень намечаемых к выполнению работ или мероприятий с указанием сроков их выполнения и исполнителей |
| 2.План | Б) документ, описывающий или подтверждающий содержание тех или иных фактов, событий и т.п. |
| 3.Отчет | В) документ, содержащий сведения о выполнении заданий, мероприятий (их отдельных этапов), представляемый руководителю предприятия, либо в смежную (вышестоящую) организацию |
| 4.Протокол | Г) документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений, а также проведения некоторых мероприятий (например, испытаний) |

8. Соотнесите функции и виды деловых писем

| | |
|---|--------------------------------|
| 1. Передача информации обще делового назначения | А) напоминание |
| 2.Передача информации целевого делового назначения | Б) информационное письмо; |
| 3.Передача информации вспомогательного делового назначения | В) письмо-предложение (оферта) |
| 4.Передача прочей деловой информации (в том числе в особых случаях) | Г) письмо-поздравление |

9. Сопоставьте типы резюме с теми, кто их обычно использует

| | |
|--------------------------|---|
| 1.Основной (базовый) тип | А) используется чаще всего людьми, не имеющими трудового опыта, или опыт которых незначителен |
| 2.Хронологический тип | Б) рекомендуется использовать людям с ярко выраженными литературными способностями, которые могут так изложить информацию о себе, что она будет прочитана работодателем на одном дыхании, как захватывающий сюжет |
| 3.Функциональный тип | В) используется людьми с богатыми трудовым опытом и карьерным ростом |
| 4.Повествовательный тип | Г) используют обычно специалисты, которые не только имеют солидный трудовой опыт, но и конкретные достижения в профессиональной области |

10. Установите соответствие между типами совещаний и их содержанием

| | |
|--------------------------------|--|
| 1.Совещания по планированию | А) посвящены обсуждению результатов деятельности, достижения поставленных целей, проблемам срывов, низкой производительности |
| 2.Совещания по мотивации труда | Б) предметом обсуждения становятся вопросы структурирования организации, координации действий структурных подразделений, |

| | |
|---|--|
| | делегирование полномочий и др. |
| 3.Совещания по внутрифирменной организации | В) обсуждаются проблемы производительности и качества, удовлетворенности персонала, причины низ-кой мотивации, возможности ее изменения, вопросы морального и материального стимулирования |
| 4.Совещания по контролю за деятельностью работников | Г) обсуждаются вопросы стратегии и тактики деятельности организации, ресурсы, необходимые для реализации планов |

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень ситуационных задач к темам раздела 3:

- 1) Составить письменный ответ на запрос по размещению группы спортсменов в гостинице, в связи с отсутствием возможности размещения, о которой Вы узнали уже позже данного положительного ответа.
- 2) Составить поздравительную речь, с которой Вы обратитесь к персоналу отеля накануне Нового года.
- 3) Составить письменный ответ на жалобу гостя.
- 4) Составить письменный ответ на жалобу гостя на английском языке
- 5) Составить запрос на размещение группы детей в отеле

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

- 1) Укажите, как называется встреча представителей власти со СМИ с целью информирования общественности:
 1. Интервью.
 2. Пресс-конференция.
 3. Презентация.
 4. Брифинг.
- 2) Отметьте, какими функциями обладает спиндоктор:
 1. Специалист по кризисным ситуациям.
 2. Специалист по подготовке докладов, текстов публичных выступлений.
 3. Специалист, корректирующий освещение событий в СМИ в определенном для компании русле.
 4. Организатор конференций, выставок для потенциальных потребителей услуг.
- 3) Укажите, как называется мероприятие, в рамках которого в компанию приглашаются представители целевых аудиторий, и специалисты организации рассказывают о ее деятельности:
 1. Бизнес-конференция.
 2. День открытых дверей.
 3. Пресс-конференция.
 4. Бизнес-семинар.
- 4) Укажите, что недопустимо для государственного служащего в публичном выступлении:
 1. Содержание речи должно быть исследовано и представлено в логической форме, которую легко поймет аудитория.
 2. Докладчик должен соблюдать обычный протокол выступления.

3. Цитировать мнение экспертов, имеющих схожую с мнением докладчика точку зрения.
4. Речь следует начинать с шутки, чтобы снять напряжение и установить контакт с залом, а также раз или два пошутить по время выступления.
- 5) Укажите, как называется электронная рассылка PR-материалов:
 1. Интерактивный PR.
 2. Веб-PR.
 3. Сетевой PR.
 4. Direct mail.
- 6) Отметьте соотношение названия должностей «PR-менеджер» и «пресс-секретарь»:
 1. Абсолютно одно и то же. В разных организациях так называется одна и та же должность.
 2. PR-менеджер имеет функции более широкие, чем у пресс-секретаря.
 3. PR-менеджер и пресс-секретарь работают в одной команде, разными методами добиваясь одних целей.
 4. Пресс-секретарь выполняет функции, подчиненные PR-менеджеру.
- 7) Укажите, что, по вашему мнению, называется презентацией:
 1. Представление какой-либо фирмы или отдельной услуги, продукции общественности.
 2. Мероприятие, служащее средством общения и решения актуальных вопросов.
 3. Мероприятие, организуемое компанией, сочетающее в себе отдых и обмен мнениями.
 4. Организация рассылки рекламных сообщений посредством Интернет.
- 8) Укажите, в чем состоит задача деятельности PR-служб в государственных структурах:
 1. В оперативной информации журналистов.
 2. В проведении социологических исследований среди населения.
 3. В сборе информации.
 4. В разработке PR-стратегии для государственного органа и анализе ее выполнения.
- 9) Укажите, в чем специфика PR-деятельности в коммерческих структурах:
 1. В направленности на благотворительность.
 2. В формировании благоприятного имиджа компании.
 3. В контактах с налоговыми органами.
 4. В направленности ее на изучение рынка.
- 10) Укажите отличие целей рекламы от целей PR:
 1. Формирование ситуации успеха фирмы.
 2. Сбыт товаров и/или услуг.
 3. Управляемый имидж.
 4. Разработка публицити.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной |
|-----------------|--|---------------------|--|
| | | | |

| | | | программы |
|------|--|---|---|
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) | Знать: правила ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками публичного выступления на русском языке, выстраивания выступления с учетом аудитории и цели общения; | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | | инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике. | |
| | | Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса. | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | Знать: программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: представлять результаты своей деятельности на иностранном языке, поддержать разговор в ходе их обсуждения; анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками проведения оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|----------------------|--------------------------------|--|--|
| УК-4 ПК-3 ПК-8 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|--|
| | | <p>программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| <p>УК-4 ПК-3 ПК-8</p> | <p>Этап формирования умений</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| <p>УК-4 ПК-3 ПК-8</p> | <p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач,</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |
|--|--|--|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Коммуникации как обязательная составная часть менеджмента.
2. Суть процесса управления коммуникациями.
3. Стратегическое управление коммуникациями.
4. Коммуникационный менеджмент.
5. Коммуникационная политика: понятие, назначение.
6. Концепция коммуникационной политики.
7. Менеджер по коммуникациям: основное назначение, должностные полномочия.
8. Теория PR по Айви Ли.
9. Коммуникационная деятельность по Э. Бернайсу.
10. Коммуникационная деятельность по С Блэку.
11. модели связей с общественностью Джеймса Грунинга: Агентство по связям с прессой / Паблицити.
12. модели связей с общественностью Джеймса Грунинга: общественно значимая информация.
13. модели связей с общественностью Джеймса Грунинга: Двусторонняя асимметрия
14. Двусторонняя симметрия.
15. Коммуникация как процесс.
16. Источник в системе коммуникации.
17. Сообщение в системе коммуникации.
18. Канал в системе коммуникации.
19. Получатель в системе коммуникации.
20. Эффект коммуникации.
21. «Факторы – посредники» по Д. Клапперу.
22. Три типа результатов коммуникации.
23. Значение обратной связи в коммуникации.
24. Положительная обратная связь. Отрицательная обратная связь.
25. Особенности организации коммуникаций в процессе управления региональными проектами в гостиничной деятельности.
26. Ключевые этапы коммуникационного процесса.
27. Внешняя среда организации. Внутренняя среда организации.
28. Понятие структуры организации. Основные типы организаций: механистический, органический, смешанный.
29. Неформальная структура организации.
30. Понятие коммуникационной роли.
31. Коммуникационная роль «сторожа».

32. Коммуникационная роль «связного».
33. Понятие «лидера мнений».
34. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом (формальная коммуникация).
35. Коммуникационная политика по отношению к неформальной коммуникации.
36. Общественное мнение: понятие, значение для имиджа организации.
37. Характеристика специфики общественного мнения по критериям.
38. Конфликты в рабочем коллективе: способы разрешения и предотвращения.
39. Дресс – код в туристской организации как один из элементов эффективной коммуникации.
40. Деловой этикет.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Решение ситуационных задач

1) ЗАПРОС НА БРОНИРОВАНИЕ

Задание: Письменно ответить на запрос бронирования. В ответе за основу взять гостиницу Холидей Инн Таганский.

Уважаемые сотрудники отеля,

Просим вас предложить варианты размещения для группы сотрудников компании «Сфера» на период с 31.05.2018 г. по 02.06.2018 г. Необходимо два номера категории бизнес и выше. Кроме того, просим рассмотреть возможность размещения (предоставления отелю) в номере Флага Российской Федерации размером приблизительно 1, 5м.х1м. Стоит учесть, чтобы у гостей была возможность просмотра спортивных трансляций с дегустацией пива в ресторане или баре отеля. С нетерпением ждем вашего ответа.

С уважением,

Ассистент генерального директора компании «Сфера»

Анастасия Герасимова

2) ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ ГОСТЯ

Задание: Письменно ответить на жалобу гостя. В ответе за основу взять гостиницу Холидей Инн Таганский.

Уважаемые сотрудники отеля,

Очень разочарован и расстроен кухней. Салат цезарь, который доставили перед моим выездом из отеля в номер, заставил меня проснуться уже дома в 02:00 и провести остаток ночи в уборной! Весь следующий день был испорчен жестким отравлением и ужасным самочувствием. Только сегодня (через день) ушли признаки отравления, но аппетит так еще и не вернулся. Слава Богу еще супруга, кормящая мать не ела данный салат!

Пока еще с уважением,

постоянный гость отеля

Алексей Перминов.

3) ЗАПРОС НА РАЗРАБОТКУ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ТУРА

Задание: Письменно ответить на запрос составления индивидуального тура. В ответе за основу взять гостиницу Холидей Инн Таганский.

Уважаемые сотрудники отдела приема и размещения,

В период с 31.05.2018 г. по 02.06.2018 г. в отеле будет проживать группа. Она состоит из двух женатых пар сорока лет, которые являются близкими друзьями собственника отеля.

Гости заселяются 31.05.2018 г. в 15:00 и готовы будут поучаствовать в программе с 9:00 01.06.2018 г. Гости располагают временем до 20:00 02.06.2018 г., после этого планируется выезд в аэропорт. Рейс в Санкт-Петербург в 22:55.

Все расходы отель берет на себя. Убедительная просьба разработать VIP-программу для наших гостей в ближайшее время.

С уважением,
Перов Иван Сергеевич
Генеральный менеджер отеля.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09922-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453039>
2. Гавра, Д. П. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / Д. П. Гавра. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06317-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450795>
3. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум

для вузов / В. Л. Музыкант. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-7093-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451340>

Дополнительная литература

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453503>
2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452637>
3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423>.
4. Юдина, А. И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены : практическое пособие для вузов / А. И. Юдина, Л. С. Жукова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 47 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11591-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457101>.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;

ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

вносите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|---|---|--|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | | изданиях. | |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Коммуникации в индустрии гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

**Квалификация (степень)
*Бакалавр***

**Форма обучения
*Очная, заочная***

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд.геогр.наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 9 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 11 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 24 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 28 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 28 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 29 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 30 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 32 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 32 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 32 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 33 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 34 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине36 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 38 |
| 5.6 Образовательные технологии | 38 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | 40 |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель курса – заключается в получении обучающимися теоретических знаний и понимании роли сервисной деятельности в обществе постиндустриального типа, раскрытии ее экономической сущности в структуре хозяйственной практики, а также формировании у обучающихся профессионального взгляда на широкие возможности сервисной деятельности в Гостиничное дело, привитии им умений и навыков использования инновационных сервисных технологий в работе с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

- стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и общественного питания.

Уметь:

- разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.

Владеть:

- навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современными технологиями оказания услуг в организациях избранной сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

- навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства.

Задачи учебной дисциплины:

1. привитие навыков и умений применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания;

2. развитие способностей обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» реализуется в профессиональном модуле обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Сервисная деятельность» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Правоведение», «Экономика», «Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия», «Безопасность жизнедеятельности», «Основы гостиничного дела», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Документооборот в гостиничной деятельности
- Организация досуговой деятельности в гостиничных комплексах
- Организация деятельности служб приема и размещения гостиницы
- Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса
- Основы кейтеринга

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-5; ПК-10 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|--|---|
| Сервис | ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. |
| | | | ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. |
| | | | ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. |
| Сервис | ПК-10 | ПК-10. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств Размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения | ПК-10.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения. |
| | | | ПК-10.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений. |
| | | | ПК-10.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой во 2 и 3 семестрах, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен во 2 семестре зачет и в 3 семестре экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 2 | 3 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 54 | 72 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 16 | 32 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 99 | 54 | 45 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | - | 27 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой во 3 и 4 семестрах, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен в 3 семестре зачет и в 4 семестре экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 3 | 4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 54 | 22 | 32 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 4 | 8 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 34 | 14 | 20 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 185 | 82 | 103 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | Контактная работа в ЭИОС |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | |
| (Семестр 2) | | | | | | | |
| Раздел 1. Потребности человека и средства их удовлетворения. Теория потребностей | 36 | 18 | 12 | 6 | 6 | | 6 |
| Раздел 2. Факторы потребительского поведения и этапы принятия решения потребителем | 36 | 18 | 10 | 5 | 5 | | 8 |
| Раздел 3. Мотивация и личность потребителя как основа управления поведением потребителя | 36 | 18 | 10 | 5 | 5 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 32 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| (Семестр 3) | | | | | | | |
| Раздел 4. Виды сервиса и принципы его организации. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 5. Процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 6. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 7. Инновации в сервисной деятельности | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 27 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | Контактная работа в ЭИОС |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | |
| (Семестр 3) | | | | | | | |
| Раздел 1. Потребности человека и средства их удовлетворения. Теория потребностей | 36 | 22 | 14 | 2 | 2 | | 10 |
| Раздел 2. Факторы потребительского поведения и этапы принятия решения потребителем | 36 | 28 | 4 | 1 | 1 | | 2 |
| Раздел 3. Мотивация и личность потребителя как основа управления поведением потребителя | 36 | 28 | 4 | 1 | 1 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 82 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| (Семестр 4) | | | | | | | |
| Раздел 4. Виды сервиса и принципы его организации. | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 5. Процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 6. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 7. Инновации в сервисной деятельности | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 2 | | | | | | | |
| Раздел 1. Потребности человека и средства их удовлетворения. Теория потребностей | 18 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Факторы потребительского поведения и этапы принятия решения потребителем | 18 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Мотивация и личность потребителя как основа управления поведением потребителя | 18 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 18 | | 30 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | | | | | |
| семестр 3 | | | | | | | |
| Раздел 4. Виды сервиса и принципы его организации. | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|------------------------------|-----------|---|
| Раздел 5. Процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | Расчетно-практическая задача | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | Расчетно-практическая задача | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Инновации в сервисной деятельности | 9 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | Расчетно-практическая задача | 3 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 45 | 15 | | 15 | | 15 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 3 | | | | | | | |
| Раздел 1. Потребности человека и средства их удовлетворения. Теория потребностей | 22 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Факторы потребительского поведения и этапы принятия решения потребителем | 30 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 14 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|------------------------------|----------|---|
| Раздел 3. Мотивация и личность потребителя как основа управления поведением потребителя | 30 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 14 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 82 | 38 | | 38 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 4 | | | | | | | |
| Раздел 4. Виды сервиса и принципы его организации. | 24 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг | 24 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | Расчетно-практическая задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания | 24 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | Расчетно-практическая задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Инновации в сервисной деятельности | 31 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | Расчетно-практическая задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 103 | 40 | | 55 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ. ТЕОРИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Цель: сформировать систему знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества. Рассмотреть комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе;

общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы. Мировоззренческие основания теории потребностей. Человек как социальное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.

Перечень изучаемых элементов содержания: Классификация наук о человеке: Науки о Homo sapiens, Науки о человечестве. как субъект и объект исторического процесса, Научное исследование связей «природа—человек» и «человечество—природа», Науки о человеке как индивиде и его онтогенезе, Науки о личности и ее жизненном пути. Происхождение человека. Индивидуальные и общественные потребности человека, историческое развитие потребностей человека от первобытного человека до эпохи просвещения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое среда обитания? Какие три составляющие входят в нее?
2. К каким последствиям привел темп роста жизни человека в социальной и духовной сферах?
3. Раскройте понятие «сущность бытия».
4. Объясните философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.
5. Перечислите основные виды памяти и раскройте сущность ее основных процессов.
6. Дайте определение понятия «индивидуальные потребности человека». Раскройте их сущность.
7. В чем состоит специфика индивидуальных потребностей человека?
8. Раскройте психофизиологические возможности человека.
9. За что отвечают пластические потребности?
10. Как формируются способности человека?
11. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в древнеиндийской философии.
12. Расскажите о воззрениях философов Древнего Китая на человека и его потребности.
13. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в Античной Греции.
14. Осветите подходы к пониманию человека и его потребностей в Средние века.
15. Раскройте подходы философской антропологии Нового времени к пониманию человека и его потребностей.
16. Охарактеризуйте взгляды буржуазной классической политической экономии на потребности человека.
17. Расскажите о подходах немецкой классической философии к человеку и его потребностям.
18. Дайте характеристику подходов к проблеме потребностей в теориях утопического социализма.
19. В чём сущность антропологической концепции марксизма?
20. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в истории русской философии.

РАЗДЕЛ 2. ФАКТОРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТАПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Цель: определить состав основных потребностей человека и выделить ключевые мотивы в принятии решений потребителем; знать основные признаки и параметры классификации человеческих потребностей, а также основные этапы становления и развития теории потребностей; владеть базовыми признаками выделения мотивов потребителей в принятии решений и выборе объекта удовлетворения потребности, осуществлять ранжирование потребностей; Получить представление о теориях содержания мотивации и понятии мотивационного конфликта, а также эволюции развития сервиса в условиях отечественного рынка установить ключевые характеристики, определяющие поведение потребителей на рынке, рассмотреть модели поведения потребителя и их классификацию; получить представление о классификации факторов поведения потребителей с целью изучения основных ответных реакций

на побудительные факторы маркетинга; обсудить основные параметры, отражающие характер поведения потребителей на рынке товаров народного потребления; выявить ключевые особенности поведения потребителей, осуществляющих закупки, на рынке товаров промышленного назначения.

Перечень изучаемых элементов содержания: Эволюция потребностей. Классификация потребностей человека. Типичные эффекты потребительского поведения, Модели избирательного поведения потребителя, Модель Андриасена, Модель Никосиа, Модель Ховарда-Шеса. Личность и потребительский выбор;

Вопросы для самоподготовки:

1. Характеристика покупательского поведения: группировка факторов. Влияние культуры на особенности потребления.
2. Социальные условия и ситуационные факторы.
3. Параметры личности.
4. Отличия среды корпоративного бизнеса от рынка массового потребления.
5. Типы корпоративных рынков.
6. Характеристика рынка промышленной продукции.
7. Факторы потребительского поведения на рынке.

РАЗДЕЛ 3. МОТИВАЦИЯ И ЛИЧНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ КАК ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Цель: изучить понятие мотивации, виды мотивов в маркетинговой деятельности, категории потребностей покупателей, конечную цель исследования мотивации, рассмотреть модели мотивации потребительского поведения.

Перечень изучаемых элементов содержания: Понятие мотивации потребителя. Модель мотивации потребительского поведения как взаимодействия трех факторов: личность, мотив, эмоции. Мотивационные теории: Д. МакКлеланда, А. Маслоу, Ф. Герцберга. Мотивационная теория и маркетинговая стратегия.

Проявление личности потребителя как совокупности устойчивых реакций на стимулы внешней среды. Характер личности и ее самосознание. Основные теории личности и поведения потребителя: психоанализ (З. Фрейд), социальная теория (неофрейдизм – А. Адлер, К. Хорни), теория исследования личностных черт (Р. Кэттел, Л. Фестингер).

Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем суть мотивационной теории Д. МакКлеланда
2. В чем суть мотивационной теории А. Маслоу
3. В чем суть мотивационной теории Ф. Герцберга
4. В чем суть теории иерархии потребностей Маслоу.
5. В чем основные положения теории ERG Альдерфера
6. В чем основные положения теории приобретенных потребностей МакКлеланда
7. В чем основные положения теории двух факторов Герцберга

РАЗДЕЛ 4. ВИДЫ СЕРВИСА И ПРИНЦИПЫ ЕГО ОРГАНИЗАЦИИ

Цель: В процессе изучения темы следует сосредоточиться на терминах и понятиях, используемых в современной сервисной деятельности – «сервис», «услуга», «сфера обслуживания», «культура сервиса», уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, знать основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания изучить проблематику формирования сервисного общества РФ, определить основные проблемы, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения.

Перечень изучаемых элементов содержания: Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки. Эволюция понятия «товар». Характеристика услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какую роль играет сервисная деятельность в рыночной экономике и жизни общества?
2. Что вы знаете об особенностях развития сервиса в России, его проблемах и перспективах?
3. Какие услуги в сервисной деятельности занимают наибольший удельный вес и почему?
4. Почему сервису обслуживания в настоящее время уделяется так много внимания? Как вы думаете, с чем это связано? Оправдано ли это?
5. Какие механизмы, по вашему мнению, целесообразно задействовать для сегментации потребителей: наблюдение, самостоятельный выбор клиентов, опрос и т.д.?
6. Целесообразно ли использовать одну и ту же сегментацию для: а) завоевания или привлечения новых клиентов; б) удовлетворения их потребностей (качество обслуживания); в) формирования лояльности,- или же рациональнее иметь отдельную сегментацию для каждой из вышеназванных позиций?
7. Принципы современного сервиса в индустрии туризма и сервиса.
8. Задачи современного сервиса.
9. Усиление роли туристической индустрии в современной экономике. Воздействие факторов роста потребительской активности. Эволюция понятия сервиса.
10. Фирменный сервис и его преимущества.
11. Основные подходы к осуществлению сервиса в разных странах.

РАЗДЕЛ 5. ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ УСЛУГИ. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ УСЛУГ

Цель: рассмотреть процесс разработки услуги. Знать этапы жизненного цикла услуг. услуг

Перечень изучаемых элементов содержания: Особенности функционирования рынка сферы услуг. Принципы организации сервиса. Жизненный цикл услуг. Процесс разработки услуг. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие этапы определяют содержание предпродажного сервиса? Определить основные задачи на каждом из этапов.
2. Что отражает стратегия смешанного обслуживания? В чем заключены стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания?
5. В чем заключен состав гарантийных обязательств поставщика или производителя?
6. Определить комплекс услуг, который охватывает период послегарантийного обслуживания потребителей.
7. Что включает в себя понятие фирменный сервис? В чем заключены преимущества фирменного сервиса?
8. В каких формах выражено содержание сервисной деятельности? Какие факторы определяют возрастающую роль сервисного обслуживания на современном этапе развития?
9. В чем заключены особенности функционирования рынка услуг? Ответ подкрепить практическими примерами.
10. Что понимается под формой обслуживания? Составить перечень основных форм в зависимости от технологии обслуживания.
11. Раскрыть содержание основных функций сервисной организации как системы. Определить состав необходимых ресурсов сервисной организации и меры по повышению эффективности их использования.
12. Сформулировать основные принципы организации сервисной деятельности. Дать краткую характеристику каждому из них.
13. Определить состав организационных форм сервиса. Представить классификацию подходов к организации сервисной деятельности.
14. Представить развернутую характеристику поиску и генерации идей как этапу процесса разработки услуг. Составить перечень основных источников новых идей и инструментов их сбора.
15. В чем заключены задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг? Какова роль пробного маркетинга в рамках рассматриваемого этапа?
16. Какие принципы перманентности инноваций необходимо учитывать на этапе организации производства?
17. В чем выражены особенности разработки механизма ценообразования на рынке услуг? Какие факторы определяют выбор метода ценообразования? Определить роль каждого из факторов.
18. Дайте определение жизненного цикла услуг.
19. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.
20. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы.
21. Каким образом администрации удастся предотвратить переход продукта в стадию спада?
22. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

РАЗДЕЛ 6. ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель: изучить формы и методы обслуживания в современных хозяйствах, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, изучить методы предоставления услуг и формы обслуживания, выбирать и применять эффективные технологии продаж.

Перечень изучаемых элементов содержания: Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей.

Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
2. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
3. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
4. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
5. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

РАЗДЕЛ 7. ИННОВАЦИИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: получить знания использования новых технологий в сфере услуг, получить навыки разработки и создания новых видов услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания: Основные понятия и определения. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Категории новой продукции.
2. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
3. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
4. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
5. Понятие «инновации» и «инновационной деятельности».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Система знаний о человеке и его потребностях
2. Средства и способы формирования новых потребностей человека
3. Методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.
4. Комплексный подход исследования человека как целостности
5. Представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.
6. Мировоззренческие основания теории потребностей.
7. Человек как социальное существо.
8. Соотношение биологического и социального в человеке.
9. Индивидуальные и общественные потребности.
10. Потребности человека первобытного общества.
11. Первые цивилизации и потребности человека.
12. Понимание потребностей в античной культуре.

13. Религиозная концепция человека и потребности
14. Представления о человеке и его потребностях в период Возрождения
15. Потребности в Новое время и эпоху Просвещения
16. Среда обитания и её три составляющие входят
17. Последствия изменения качества жизни человека в социальной и духовной сферах
18. Раскройте понятие «сущность бытия».
19. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.
20. Основные виды памяти и сущность ее процессов.
21. Индивидуальные потребности человека
22. Специфика индивидуальных потребностей человека
23. Психофизиологические возможности человека.
24. Пластические потребности человека
25. Как формируются способности человека.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Вариант 1

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. жилищно-коммунальные услуги;
2. научно-исследовательские услуги;
3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;
3. потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

1. Резервирование столиков;
2. Вызов такси;
3. Кондиционирование воздуха;
4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

1. материально-преобразовательной деятельности;
2. познавательной деятельности;
3. ценностно-ориентационной деятельности;

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
2. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

1. контактная зона;
2. зал ожидания;
3. комната для посетителей.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:
 1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
 1. неосвязаемость услуг;
 2. неразрывность производства и потребления услуги;
 3. незабываемость услуг.
9. Обслуживание это:
 1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 2. оказание услуги потребителю;
 3. комплекс мер по обслуживанию населения.
10. Сервис — это:
 1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Основные классификации потребностей человека
2. Биологические (естественные) потребности человека
3. Материальные потребности человека
4. Социальные потребности человека
5. Духовные потребности человека
6. Подходы к понятию «индивид» и его сущность
7. Подходы к понятию «личность» и его сущность
8. Подходы к понятию «индивидуальность» и его сущность
9. Сущность понятия «направленность личности»
10. Сущность понятия «установка личности» и «интерес»
11. Взгляды ученых на мотивы и мотивацию поведения человека
12. Сущность понятия потребности как побудителя активности человека.
13. Сущность понятия потребности как нужды и предмета ее удовлетворения.
14. Понимание потребности как отсутствия блага и как ценности
15. Потребность как состояние и как системная реакция
16. Вторичные потребности человека
17. Потребность как мотив. Соотношение между потребностью и мотивом
18. Сущность понятия мотива как побуждения, как цели удовлетворения потребности.
19. Этапы мотивационного процесса
20. Теория инстинктов З. Фрейда и У. Макдугалла
21. Проблема мотивации в работах древних философов
22. Классификация иерархии человеческих потребностей А. Маслоу
23. Мотивационные концепции второй половины XX века
24. Суть понятия «мотив»
25. Суть понятия «потребность»

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное

тестирование.

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. бытовые услуги;
2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
3. управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

1. Покупка и доставка билетов;
2. Встреча и проводы;
3. Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

1. эмпирический и теоретический;
2. оценочный и информационный;
3. аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
2. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
3. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

1. индустрия сферы услуг;
2. инфраструктура сферы услуг;
3. индустрия сервиса.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

1. это отчужденный от производителя результат труда;
2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
3. фактически производство совмещено с потреблением.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

9. Сфера обслуживания населения – это:

- a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:

1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Эволюция потребностей.
2. Классификация потребностей человека.
3. Типичные эффекты потребительского поведения
4. Модели избирательного поведения потребителя
5. Модель Андриасена
6. Модель Никосиа
7. Модель Ховарда-Шеса
8. Личность и потребительский выбор
9. Основные характеристики услуг (Л. Берри, В. Парашураман).
10. Типы услуг по Д. Р. Томас
11. Классификация услуг Р. Чейза
12. Классификация услуг К. Лавлока
13. SERVUCTION модель.
14. Понятие «бэк-офис» и «фронт-офис»
15. Основные признаки и параметры классификации человеческих потребностей
16. Основные этапы становления и развития теории потребностей
17. Мотивы потребителей в принятии решений и выборе объекта удовлетворения потребности
18. Ранжирование потребностей человека и потребителя
19. Развитие потребностей общества и становление индустрии услуг
20. Общая модель поведения потребителя
21. Спрос и предложение на рынке услуг
22. Выбор потребителя в условиях неопределенности и риска
23. Закон убывающей предельной полезности
24. Эффект дохода и эффект замещения
25. Кривая безразличия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1) Общественными услугами являются:

1. телевидение, радио, образование;
2. услуги, связанные с досугом;
3. услуги, связанные с транспортом.

2) К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
3. услуги, одобряемые государством и обществом.

3) Контактной зоной может считаться:

1. стойка администратора в гостинице;
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

4) Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

1. нормативное время;
2. время обслуживания;
3. ресурсное время.
- 5) Одной из существенных отличий услуги от товара является:
 1. различие мест хранения;
 2. более высокая стоимость;
 3. совмещение производства и потребления.
- 6) Интеллектуальные потребности это потребности в:
 1. образовании;
 2. в самовыражении;
 3. в пище.
- 7) Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 1. самообслуживание;
 2. фирменное обслуживание;
 3. индивидуальное обслуживание.
- 8) Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
 2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
 3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- 9) В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..
 1. 120 – 400см;
 2. 45 – 120 см;
 3. 400 - 750см.
- 10) Франчайзинг это:
 1. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 2. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 3. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем реферата раздела 4:

1. Потребительское поведение
2. Манипуляция потребительским поведением
3. Теории мотивации потребительского поведения
4. Теория Д. МакКлеланда
5. Теория А. Маслоу
6. Теория Ф. Герцберга
7. Теория иерархии потребностей Маслоу.
8. Основные положения теории ERG Альдерфера
9. Основные положения теории приобретенных потребностей МакКлелланда
10. В чем основные положения теории двух факторов Герцберга
11. Модель мотивации потребительского поведения как взаимодействия трех факторов: личность, мотив, эмоции.
12. Мотивационная теория и маркетинговая стратегия

13. Проявление личности потребителя как совокупности устойчивых реакций на стимулы внешней среды
14. Характер личности и ее самосознание
15. Основные теории личности и поведения потребителя: психоанализ (З. Фрейд)
16. Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя
17. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения
18. Роль самооценки в поведении потребителя
19. Самооценка потребителя продукции и услуг и имидж торговой марки
20. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами
21. Роль услуг в жизни современного человека
22. Профессии в сфере услуг: новые и уходящие
23. Требования к работникам сферы услуг
24. Основные теории личности и поведения потребителя: социальная теория (неофрейдизм – А. Адлер, К. Хорни)
25. Основные теории личности и поведения потребителя: теория исследования личностных черт (Р. Кэттел, Л. Фестингер).

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

- 1) Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
 1. референтные группы;
 2. комфорт;
 3. престиж.
- 2) Характеристика услуг:
 1. деятельность, процесс;
 2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 3. получает только один покупатель единожды.
- 3) Характеристика товаров:
 1. потребитель участвует в производственном процессе;
 2. производство и потребление осуществляются одновременно;
 3. передача собственности.
- 4) Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:
 1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
- 5) Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
 1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 2. соответствие техническим условиям и стандартам;
 3. продукт человеческой деятельности.
- 6). Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:
 1. социальный статус;
 2. культура;
 3. престиж
- 7). Характеристика услуг:

1. потребитель участвует в производственном процессе;
 2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 3. передача собственности.
- 8). Характеристика товаров:
1. потребитель участвует в производственном процессе;
 2. индивидуальность;
 3. передача собственности.
- 9). Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:
1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
- 10) Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 2. соответствие техническим условиям и стандартам;
 3. продукт человеческой деятельности.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 5:

1. Выбрать существующую услугу и определить стадию ее жизненного цикла
2. Привести пример услуги, стремящейся к бесконечности
3. Привести пример услуги, реализуемой только для мужчин и только для женщин. Обосновать полученный результат и сформировать прогноз возможности разделения в будущем услуг на востребованные только мужчинами или только женщинами.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В чем основное преимущество воздушного транспорта?
 1. Быстрота;
 2. Экономичность;
 3. Комфорт.
2. Какое состояние характерно для социальной дистанции общения?
 1. 400-750 см.;
 2. 45-120 см.;
 3. 120-400 см.
3. Для какой психологической дистанции характерно формальное общение, требующее голосовых усилий, тщательного подбора слов и их выговаривания?
 1. Социальное;
 2. Публичное;
 3. Персональное.
4. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?
 1. Сервисный;
 2. Индивидуальный;
 3. Личностный.
5. Государство, являющееся пионером в создании индустрии обслуживания:
 1. Англия;

2. Франция;
3. США.
6. Как называется активность людей вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг?
 1. Бытовое обслуживание населения;
 2. Услуги;
 3. Сервисная деятельность.
7. К какому типу услуг относятся телевидение, радио, образование, культура?
 1. Общественные;
 2. Коммуникативные;
 3. Потребительские.
8. К какому типу услуг относятся торговля, транспорт и связь?
 1. Производственные;
 2. Распределительные;
 3. Потребительские.
9. К какому типу услуг относятся услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением?
 1. Потребительские;
 2. Массовые;
 3. Распределительные.
10. Работа туроператоров и турагентов, перевозок, размещения, экскурсионных услуг в структуре национального турпродукта представляет:
 1. Услуги потребителей непромышленного профиля;
 2. Собственно туристские услуги;
 3. Работу системы предприятий туристической индустрии.
11. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляют предметы сувенирной продукции и продовольственные товары?
 1. услуги дополнительного продукта;
 2. товары туристского ассортимента;
 3. сопутствующие товары и услуги.
12. К какой группе структуры управления относится персонал предприятия Сервиса?
 1. Руководящей;
 2. Вспомогательной;
 3. Основной.
13. Как называется придорожное средство размещения?
 1. Ротель
 2. Мотель
 3. Флотель
14. На какой дистанции общения улаживаются не личные дела, происходят формальные встречи в общественных местах?
 1. Персональная;
 2. Публичная;
 3. Социальная.
15. Назовите основные составляющие продукт в Сервисе:
 1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
 2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
 3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: расчетно-практическое задание
Перечень тем раздела 6:

1. Предложить альтернативный способ оказания услуг с учетом имеющихся технологических возможностей гостиницы
2. Разработать предложения по улучшению имиджа гостиничного предприятия, учитывая комплекс дополнительных услуг

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?
 1. Ценностно-ориентационные;
 2. Материально-производственные;
 3. Коммуникативные.
2. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют...
 1. культуру сервиса;
 2. культуру труда работника сервисного предприятия;
 3. профессиональный этикет.
3. Самореализация и осмысление как мотивация туризма:
 1. Смена роли;
 2. Другая жизнь;
 3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование.
4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?
 1. Возможность улучшить сервис;
 2. Возможность уволить нерадивых сотрудников;
 3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.
5. Как должно отреагировать руководство отеля на жалобы уезжающего клиента о неудобствах проживания связанные с проведением ремонта здания гостиницы:
 1. Принести извинения;
 2. Компенсировать неудобства;
 3. Предложить скидку на проживание в следующий приезд.
6. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:
 1. Тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего;
 2. Разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы;
 3. Принести извинения клиенту за причиненные неудобства.
7. Продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходим от своего источника – это:
 1. Услуга;
 2. Сервисная деятельность;
 3. Товар
8. Какие услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей человека?
 1. Духовные;
 2. Нематериальные;
 3. Социальные.
9. Какие услуги направлены на удовлетворение материальных потребностей человека?
 1. Здравоохранение и бытовое обслуживание;
 2. Образование и консультирование;

3. Предоставление информации.
10. Какие услуги устанавливаются по строго установленным правилам?
 1. Правовые (юридические);
 2. Стандартные;
 3. Образовательные.
11. Бесплатный кофе или чай для клиентов, как средство привлечения внимания собеседников характеризует:
 1. Первую стадию общения;
 2. Вторую стадию общения;
 3. Подготовка к общению.
12. Нормальное расстояние для общения знакомых людей?
 1. До 45 см.;
 2. 120-400 см.;
 3. 45-120 см.
13. На какой дистанции общения громкость голоса – средняя характерная для общения знакомых людей?
 1. Социальная;
 2. Персональная;
 3. Интимная.
14. Что представляют собой честность и порядочность, совесть и открытость, уважительность и осознание своего профессионального долга?
 1. Этические принципы и категории сервисной деятельности;
 2. Нормы поведения;
 3. Элементы сервисной деятельности.
15. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?
 1. Этике сервиса;
 2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания;
 3. Культуре сервиса.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 7:

1. Разработать инновационную услугу. Определить целевую аудиторию. Рассчитать затраты на ее продвижение на рынке услуг.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Назовите основные составляющие продукт в СЕРВИСЕ:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
 2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
 3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.
2. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относятся к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?
1. Наглядность и узнаваемость;
 2. Атмосфера;
 3. Возможность заказа (бронирования) по телефону;
3. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.

1. Анкетирование;
2. Анализ жалоб клиентов;
3. Тестирование;
4. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями:
 1. Услуга;
 2. Сервис;
 3. Потребность
5. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?
 1. Содержание сервисной деятельности;
 2. Функции сервисной деятельности;
 3. Методы сервисной деятельности.
6. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?
 1. ценностно-ориентационный;
 2. познавательный;
 3. коммуникативный.
7. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис
 1. Познавательному;
 2. Коммуникативному;
 3. Образовательному.
8. Какому виду сервисной деятельности относится рекламный сервис?
 1. Материально-производственному;
 2. Коммуникативному;
 3. Ценностно-ориентационному
9. К какому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры?
 1. Материально-производственный;
 2. Социальный;
 3. Коммуникативный.
10. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги психоаналитика/ психотерапевта?
 1. Медицинские;
 2. Ценностно-ориентационные;
 3. Коммуникативные.
11. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?
 1. Социальные;
 2. Связи с общественностью;
 3. Коммуникативные.
12. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека – есть:
 1. Самообслуживание;
 2. Сервисная деятельность;
 3. Услуга.
13. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?
 1. Нематериальные;
 2. Личные;
 3. Творческие.

14. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?

1. культура сервиса;
2. этика сервиса;
3. нормы сервиса.

15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?

1. услуги дополнительного продукта
2. товары туристского ассортимента
3. сопутствующие товары и услуги

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет и экзамен, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | Знать: стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и общественного питания. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства. | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы; | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-10 | Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств Размещения системе | Знать: правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по | Этап формирования знаний |

| | | |
|--|--|---|
| классификации гостиниц и иных средств размещения | подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. | |
| | <p>Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p>-применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>-контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p> | Этап формирования умений |
| | <p>Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ;</p> <p>навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p> <p>навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.</p> | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|--|
| ПК-5; ПК-10 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять</p> |

| | | | |
|-------------|--|---|--|
| | | | теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |
| ПК-5; ПК-10 | Этап формирования умений | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений | 1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов; |
| ПК-5; ПК-10 | Этап формирования навыков и получения опыта. | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
2. Человек как смысловая модель мира.
3. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
4. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
5. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.
6. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.
7. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
8. Взгляды на потребности в учении софистов.
9. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.
10. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
11. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
12. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
13. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.
14. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
15. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.
16. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.
17. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
18. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.
19. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».
20. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.
21. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
22. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
23. Первичные и вторичные потребности человека.
24. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.
25. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
26. Базисные потребности человека.
27. Высшие потребности человека.
28. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
29. Классификация потребностей Г. Меррея.
30. Классификация потребностей по А. Маслоу.
31. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
32. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
33. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
34. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.

35. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
36. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
37. Типология личности по К.Г.Юнгу.
38. Типология потребителя с учетом стиля жизни.
39. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
40. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
41. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
42. Характеристика сферы услуг.
43. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
44. Соотношение основных классов и сфер услуг.
45. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
46. Общение работника сферы сервиса и клиента.
47. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
48. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

Решение ситуационных задач

1. Виды сервисной деятельности. Целесообразность применения конкретного вида в деятельности предприятия.
2. Управление службой сервиса: определение, этапы формирования службы сервиса, основная задача на каждом этапе.
3. Формирование сервисного предпринимательства в современной России.
4. Традиционная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
5. Стандарты обслуживания и контроль удовлетворенности потребителя.
6. Логистический сервис: общая характеристика и назначение.
7. Тенденции современного туристского (гостиничного) сервиса: проблемы и возможности.
8. Индивидуальное обслуживание – прогрессивная форма профессиональной деятельности.
9. Основные положения и значение закона «О защите прав потребителей». Примеры реализации этого закона на практике.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524>
2. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457367>

Дополнительная литература

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К°, 2018. — 284 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> — Библиогр.: с. 275-277. — ISBN 978-5-394-01274-7. — Текст : электронный..

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

вносите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|---|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | цитирования – Scopus: | опубликованных в научных изданиях. | Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Сервисная деятельность» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины Сервисная деятельность предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

/Солодуха П.В./

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГОСТИНИЧНЫХ
КОМПЛЕКСОВ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «*Гостиничное дело*», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд.геогр.наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины..... | 4 |
| 4. Получить умения и навыки принятия эффективных управленческих решений при организации и контроле департаментов гостиниц. | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалаврита /магистратуры/специалитета..... | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 9 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине | 13 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 35 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 35 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 35 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 37 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 38 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 42 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 42 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины .. | 42 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 43 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 43 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 45 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 45 |
| 5.6 Образовательные технологии | 47 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о функционировании подразделений гостиничных комплексов, с изучением особенностей организации и контроля этих подразделений и последующим применением в практической деятельности умений и навыков управления службами гостиниц.

Задачи учебной дисциплины:

1. Сформировать и систематизировать теоретические основы управления ресурсами и персоналом департаментов гостиниц.
2. Выявить специфику организации и контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов.
3. Определить основные направления повышения эффективности деятельности департаментов гостиниц.
4. Получить умения и навыки принятия эффективных управленческих решений при организации и контроле департаментов гостиниц.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Учебная дисциплина «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» реализуется в обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин:

«Предприятия и организации туризма и гостеприимства»,
«Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства»,
«Контроль и надзор деятельности в сфере туризма и гостеприимства»,
«Основы гостиничного дела»,
«Охрана труда и техника безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства».

Знания: форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; способов оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.

Умения: формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства, осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.

Навыки: осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы

гостеприимства; осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; разработки планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства; выработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Бизнес-процессы в индустрии гостеприимства;
- Организация деятельности служб приема и размещения гостиницы;
- Транснациональные гостиничные цепи;
- Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2 и ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|---|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности |

| | | | |
|------------|------|--|--|
| | | | деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 2 и 3 семестре, составляет 7 зачетных единиц (3 з.е. во 2 семестре и 4 з.е. в 3 семестре). По дисциплине предусмотрен *экзамен, экзамен.*

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 2 | 3 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 54 | 72 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 16 | 32 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 81 | 36 | 45 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 45 | 18 | 27 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 2 | 3 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 54 | 22 | 32 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 4 | 8 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 34 | 14 | 20 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 180 | 77 | 103 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | 9 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1.1 Организация и контроль как функции менеджмента | 30 | 12 | 18 | 4 | 6 | | 8 |
| Раздел 1.2 Функциональные подразделения отеля | 30 | 12 | 18 | 6 | 4 | | 8 |
| Раздел 1.3 Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля | 30 | 12 | 18 | 6 | 6 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 36 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 2) | | | | | | | |
| Раздел 2.1 Служба уборки | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| отеля. Служба питания и напитков отеля | | | | | | | |
| Раздел 2.2 Служба обучения. Служба персонала отеля | 33 | 15 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2.3 Служба контроля качества. Финансовая служба отеля | 33 | 15 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2.4 Инженерно-техническая служба. Служба снабжения. | 33 | 15 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 27 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 252 | 126 | 126 | 32 | 48 | | 46 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1.1 Организация и контроль как функции менеджмента | 31 | 25 | 6 | 1 | 1 | | 4 |
| Раздел 1.2 Функциональные подразделения отеля | 31 | 25 | 6 | 1 | 1 | | 4 |
| Раздел 1.3 Коммерческая | 37 | 27 | 10 | 2 | 2 | | 6 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| служба. Служба приема и размещения отеля | | | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 77 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 2) | | | | | | | |
| Раздел 2.1 Служба уборки отеля. Служба питания и напитков отеля | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 2.2 Служба обучения. Служба персонала отеля | 36 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 2.3 Служба контроля качества. Финансовая служба отеля | 36 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 2.4 Инженерно-техническая служба. Служба снабжения. | 36 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 252 | 198 | 54 | 8 | 12 | | 34 |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|---|-----------|---|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1. Вводная часть и продажи, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1.1 Организация и контроль как функции менеджмента | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.2 Функциональные подразделения отеля | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.3 Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 36 | 12 | | 12 | | 12 | |
| Модуль 2. Остальные подразделения, семестр 2 | | | | | | | |
| Раздел 2.1 Служба уборки отеля. Служба питания и напитков отеля | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2.2 Служба обучения. Служба персонала отеля | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2.3 Служба контроля качества. Финансовая служба отеля | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |

| | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|--|-----------|---------|-----------|------------------------------|
| Раздел 2.4 Инженерно- техническая служба. Служба снабжения. | 9 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 3 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 45 | 15 | | 15 | | 15 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 81 | 27 | | 27 | | 27 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--|-----------|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1. Вводная часть и продажи, семестр _ | | | | | | | |
| Раздел 1.1 Организация и контроль как функции менеджмента | 26 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 3 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.2 Функциональные подразделения отеля | 26 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 3 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.3 Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля | 25 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 3 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 77 | 44 | | 24 | | 9 | |
| Модуль 2. Остальные подразделения, семестр 2 | | | | | | | |
| Раздел 2.1 Служба уборки отеля. Служба питания и напитков отеля | 26 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | реферат | 3 | Компьютерное тестирование |

| | | | | | | | |
|--|------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---------------------------|
| Раздел 2.2 Служба обучения. Служба персонала отеля | 26 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 14 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2.3 Служба контроля качества. Финансовая служба отеля | 26 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 14 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2.4 Инженерно-техническая служба. Служба снабжения. | 25 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 14 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 103 | 39 | | 55 | | 9 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 180 | 83 | | 79 | | 18 | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине

МОДУЛЬ 1. «ВВОДНАЯ ЧАСТЬ И ПРОДАЖИ»

РАЗДЕЛ 1.1 Организация и контроль как функции менеджмента

Цель: овладение студентами знаний в области таких функций менеджмента как организация и контроль, изучение компонентов организации и контроля и их специфики в гостинице, формирование у студентов знаний и умений по реализации функций организации и контроля в отеле.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции менеджмента. Организация как функция менеджмента. Особенности реализации функции организация в гостинице. Организация как создание структуры предприятия. Понятие и виды организационных структур. Организационная структура отеля. Организация как процесс. Централизация и децентрализация. Степень централизации предприятия. Контроль как функция менеджмента. Объекты и субъекты контроля. Требования предъявляемые к контролю. Виды контроля. Предварительный контроль. Текущий контроль. Заключительный контроль. Отрицательные последствия контроля. Эффективность контроля. Особенности реализации функции контроля в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие существуют функции менеджмента?
2. Что такое организация?
3. Что отличает функцию организация в гостиничном бизнесе?
4. Какие есть виды организационных структур предприятия?
5. Что влияет на степень централизации предприятия?
6. Что понимается под функцией контроль?
7. Какие объекты и субъекты контроля?
8. Какие известны виды контроля?
9. Как оценить эффективность контроля?
10. В чем специфика контроля в отеле?

РАЗДЕЛ 1.2. Функциональные подразделения отеля

Цель: овладение студентами знаний в области функциональных подразделений отеля, изучение особенностей функционирования отеля, формирование у студентов знаний и умений о необходимости командной работы в отеле, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в сфере гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные и вспомогательные подразделения отеля. Командообразование в отеле. Контактная зона отеля. Коммерческая служба отеля. Служба бронирования отеля. Служба приема и размещения отеля. Служба питания и напитков отеля. Служба уборки отеля. Инженерно-техническая служба отеля. Служба безопасности отеля. Административная зона. Служба персонала в отеле. Служба обучения в отеле. Служба контроля качества в отеле. Финансовая служба в отеле. Служба снабжения в отеле. Административная служба в отеле.

Служба дворецких. Служба СПА центра. Консьерж служба. Анимационная служба. Другие службы в отеле. Генеральный директор отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие функциональные подразделения в отеле существуют?
2. Почему так важна командная работа в отеле?
3. Какие службы отеля относят к контактной зоне?
4. Какие службы отеля относят к административной зоне?
5. Каковы функции коммерческого отдела отеля?
6. Каковы функции службы бронирования отеля?
7. Каковы функции службы приема и размещения отеля?
8. Каковы функции службы питания и напитков отеля?
9. Каковы функции службы уборки отеля?
10. Каковы функции инженерно-технической службы отеля?
11. Каковы функции служб административной зоны отеля?
12. Какие службы в отеле могут быть исходя из его специфики?

РАЗДЕЛ 1.3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля

Цель: овладение студентами знаний в области специфики продаж в отеле, изучение работы коммерческой службы и службы приема и размещения как ее части, формирование у студентов знаний и умений в области основных бизнес процессов коммерческой службы отеля, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в продажах гостиничных услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и особенности работы коммерческой службы отеля. Компетенции специалистов по продажам. Подбор и обучение сотрудников коммерческого отдела. Роль коммерческого директора в функционировании отеля. Взаимодействие коммерческого отдела с другими подразделениями отеля. Особенности работы службы приема и размещения отеля. Требования к сотрудникам службы приема и размещения отеля. Программное обеспечение службы приема и размещения отеля. Служба приема и размещения как один из центров приема денежных средств в отеле. Необходимость разработки стандартов обслуживания для службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля. Принципы и режим работы службы приема и размещения. Основные бизнес процессы в службе приема и размещения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы особенности работы коммерческой службы отеля?
2. Каковы требования к специалистам по продажам?
3. В чем специфика подбора сотрудников коммерческого отдела?
4. Как коммерческий отдел взаимодействует с другими службами отеля?
5. Какова специфика работы службы бронирования в отеле?
6. Каковы особенности работы службы приема и размещения в отеле?
7. Какое программное обеспечение используется в работе службы приема и размещения?
8. Каковы требования к сотрудникам службы приема и размещения?
9. Каков состав службы приема и размещения?
10. Каковы основные бизнес процессы службы приема и размещения?

МОДУЛЬ 2. «ОСТАЛЬНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»

РАЗДЕЛ 1. Служба уборки отеля. Служба питания и напитков отеля

Цель: овладение студентами знаний в области специфики работы службы уборки отеля, изучение особенностей работы службы питания и напитков отеля, формирование у студентов знаний и умений по уборке номеров, служебных и общественных помещений, формирование у студентов знаний и умений по обеспечению гостей качественным питанием и сопутствующим обслуживанием.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и особенности работы службы уборки. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки. Рабочий день горничной в отеле. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля. Стандарты уборки в отеле. Состав и особенности службы питания и напитков. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле. Служба кейтеринга в отеле. Служба обслуживания в номерах в отеле. Программное обеспечение службы питания и напитков. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков. Особенности работы шведской линии в отеле. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем особенности работы службы уборки в отеле?
2. Кто входит в состав службы уборки отеля?
3. Каковы особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки?
4. Как и с кем взаимодействует служба уборки в отеле?
5. Как регламентируется работа горничных в отеле?
6. Кто входит в состав службы питания и напитков отеля?
7. В чем особенности работы службы питания и напитков в отеле?
8. Какое существует программное обеспечение в отеле и зачем?
9. В чем специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков?
10. Какие виды обслуживания предоставляет служба питания и напитков?

РАЗДЕЛ 2.2. Служба обучения. Служба персонала отеля.

Цель: овладение студентами знаний в области специфики работы службы персонала отеля, изучение особенностей работы службы обучения в отеле, формирование у студентов знаний и умений по подбору и обучению сотрудников отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Административная зона в отеле. Службы относящиеся к административной зоне отеля. Состав службы персонала в отеле. Особенности работы службы персонала в отеле. Документация службы персонала в отеле. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле. Особенности работы службы обучения в отеле. Виды и особенности обучения в отеле. Роль обучения в работе отеля. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля. Требования к сотрудникам службы обучения отеля. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие службы можно отнести к административной зоне отеля?
2. В чем специфика работы службы персонала отеля?
3. Какой состав службы персонала отеля?
4. Что относится к документообороту службы персонала отеля?
5. Как служба персонала взаимодействует с другими подразделениями отеля?
6. Каковы особенности работы службы обучения в отеле?
7. Каковы требования к сотрудникам службы обучения в отеле?
8. Каковы виды и особенности обучения в отеле?
9. Какова роль обучения в работе отеля?
10. Как служба обучения взаимодействует с другими службами отеля?

РАЗДЕЛ 2.3. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля

Цель: овладение студентами знаний в области особенностей работы службы контроля качества в отеле, изучение специфики работы финансовой службы отеля, формирование у студентов знаний и умений в сфере необходимости постоянной проверки качества обслуживания, формирование у студентов навыков расчетов основных показателей деятельности отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности работы службы контроля качества в отеле. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле. Состав и особенности работы финансовой службы отеля. Взаимодействие финансовой службы с другими подразделениями отеля. Основные показатели деятельности гостиницы. Специфические показатели деятельности гостиницы. Роль финансового директора в деятельности отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы особенности службы контроля качества услуг?
2. Зачем нужно разрабатывать проверочные листы?
3. Как служба контроля качества взаимодействует с другими службами отеля?
4. Что в течение дня делает сотрудник службы контроля качества отеля?
5. Каковы требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле?
6. Каков состав и особенности работы финансовой службы отеля?
7. Как финансовая служба взаимодействует с другими подразделениями отеля?
8. Каковы основные показатели деятельности гостиницы?
9. Каковы специфические показатели деятельности гостиницы?
10. Какова роль финансового директора в деятельности отеля?

РАЗДЕЛ 2.4. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения.

Цель: овладение студентами знаний в области особенностей работы инженерно-технической службы, изучение специфики работы службы снабжения, формирование у студентов знаний и умений в области функционирования систем жизнеобеспечения гостиницы, формирование навыков снабжения отеля всем необходимым.

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав инженерно-технической службы. Особенности работы инженерно-технической службы. Взаимодействие инженерно-технической службы с другими службами отеля. Роль технического директора в работе отеля. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы. Состав и особенности работы службы снабжения отеля. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения. Роль службы снабжения в функционировании отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. Кто входит в состав инженерно-технической службы отеля?
2. Каковы особенности работы инженерно-технической службы?
3. Как инженерно-техническая служба взаимодействует с другими службами отеля?
4. Какова роль технического директора в работе отеля?
5. Каковы требования к сотрудникам инженерно-технической службы?
6. Каковы состав и особенности работы службы снабжения отеля?
7. В чем заключается взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля?
8. Каковы требования к сотрудникам службы снабжения отеля?
9. Каковы критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения отеля?
10. Какова роль службы снабжения в функционировании отеля?

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1.1:

1. Функции менеджмента.
2. Организация как функция менеджмента.
3. Особенности реализации функции организация в гостинце.
4. Организация как создание структуры предприятия.
5. Понятие и виды организационных структур.
6. Организационная структура отеля.
7. Организация как процесс.
8. Централизация и децентрализация.
9. Степень централизации предприятия.
10. Контроль как функция менеджмента.
11. Объекты и субъекты контроля.
12. Требования предъявляемые к контролю.
13. Виды контроля.
14. Предварительный контроль.
15. Текущий контроль.
16. Заключительный контроль.
17. Отрицательные последствия контроля.
18. Эффективность контроля.
19. Особенности реализации функции контроля в гостинице.
20. Делегирование полномочий как реализация функции организация.
21. Организация деятельности службы управления номерным фондом
22. Организация деятельности административной службы
23. Предварительный, текущий и заключительный контроль при принятии управленческих решений в отеле.
24. Применение информационных технологий при реализации функции контроля в отеле.
25. Роль службы безопасности отеля в реализации функции контроля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Что является функцией менеджмента?

- a) Организация
- b) Делегирование
- c) Контроль
- d) Иерархия
- e) Ответственность
- f) Этика

2. К какой функции менеджмента относится децентрализация?

- a) Планирование
- b) Мотивация
- c) Организация
- d) Координация
- e) Контроль
- f) Анализ

3. Что характеризует организационную структуру управления?

- a) Уровень управления
- b) Объект управления
- c) Связь
- d) Субъект управления
- e) Звено управления
- f) Система управления

4. Что из представленного относится к видам организационных структур?

- a) Линейная
- b) Простая
- c) Линейно-функциональная
- d) Сложная
- e) Матричная
- f) Иерархическая

5. К какой функции менеджмента относится делегирование полномочий?

- a) Планирование
- b) Мотивация
- c) Организация
- d) Координация
- e) Контроль
- f) Анализ

6. Процесс установления отклонения от предусмотренных величин и действий людей – это ...

- a) Анализ
- b) Организация
- c) Контроль
- d) Диагностика
- e) Исследование
- f) Координация

7. Что включает в себя контроль?
- a) Установление стандартов
 - b) Разработка планов
 - c) Измерение фактически достигнутых результатов
 - d) Изучение потребностей людей
 - e) Проведение корректировок
 - f) Формирование структуры организации
8. Какие требования предъявляют к контролю?
- a) Стратегическая направленность
 - b) Эффективность результата
 - c) Соответствие виду деятельности
 - d) Своевременность
 - e) Гибкость
 - f) Простота
9. Благодаря какому контролю устраняются диспропорции в финансировании?
- a) Предварительный
 - b) Текущий
 - c) Заключительный
 - d) Последующий
 - e) Постоянный
 - f) Регулярный
10. Каковы рекомендации по проведению эффективного контроля?
- a) Установка объективных стандартов
 - b) Установка двухстороннего общения с подчиненными
 - c) Избежание чрезмерного контроля
 - d) Информация о стандартах не должна быть до конца и точно понятна сотрудниками
 - e) Установка жестких, но достижимых стандартов
 - f) Вознаграждение за достижение стандарта

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1.2:

- 1. Основные и вспомогательные подразделения отеля.
- 2. Командообразование в отеле.
- 3. Контактная зона отеля.
- 4. Коммерческая служба отеля.
- 5. Служба бронирования отеля.
- 6. Служба приема и размещения отеля.
- 7. Служба питания и напитков отеля.
- 8. Служба уборки отеля.
- 9. Инженерно-техническая служба отеля.
- 10. Служба безопасности отеля.
- 11. Административная зона.
- 12. Служба персонала в отеле.
- 13. Служба обучения в отеле.
- 14. Служба контроля качества в отеле.
- 15. Финансовая служба в отеле.
- 16. Служба снабжения в отеле.

17. Административная служба в отеле.
18. Служба дворецких.
19. Служба СПА центра.
20. Консьерж служба.
21. Анимационная служба.
22. Требования и функции генерального директора отеля.
23. Специфика работы дежурного менеджера в отеле.
24. Кастелянша, стюард, флорист, батлер, паж, бариста и другие необычные должности в отеле.
25. Служба по оказанию дополнительных услуг в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В какой службе работает дежурный менеджер отеля?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба уборки
- f) Служба безопасности

2. В какой службе работает ночной аудитор?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Финансовая служба
- e) Служба персонала
- f) Служба безопасности

3. В какой службе работает кастелянша?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба уборки
- f) Инженерно-техническая служба

4. В какой службе работает стюард?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба снабжения
- f) Инженерно-техническая служба

5. В какой службе работает консьерж?

- a) Коммерческая служба
- b) Служба приема и размещения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков

- e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
6. В какой службе работает кладовщик?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
7. В какой службе работает дворецкий?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба приема и размещения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
8. В какой службе работает флорист?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
9. В какой службе работает специалист по кейтерингу?
- a) Коммерческая служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба
10. В какой службе работает швея?
- a) Анимационная служба
 - b) Служба снабжения
 - c) Административная служба
 - d) Служба питания и напитков
 - e) Служба уборки
 - f) Инженерно-техническая служба

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1.3:

1. Место коммерческой службы в организационной структуре средства размещения и взаимосвязь с другими службами
2. Техническое оснащение службы приема и размещения.
3. Специфика и цели продаж гостиничного продукта
4. Сбытовая политика отеля: сущность, цели и задачи
5. Понятие и виды каналов сбыта

6. Критерии эффективности работы отеля с каналами сбыта
7. Основные показатели эффективности продаж
8. Управление каналами сбыта
9. Сегментация клиентов
10. Цель и особенности работы коммерческой службы
11. Структура коммерческой службы
12. Схема работы специалистов коммерческой службы с туроператорами
13. Схема работы специалистов коммерческой службы с корпоративными клиентами
14. Формирование пакетов услуг
15. Цели и стратегии ценообразования в гостиничной сфере
16. Методы расчета цены услуг
17. Управление доходами: методы оптимизации цены
18. Управление доходами: методы оптимизации загрузки
19. Основные компетенции сотрудника отдела продаж
20. Качества, отличающие успешных продавцов
21. Восприятие клиентом продавца. Правила самопрезентации продавца
22. Специфика профессиональной деятельности и организация рабочего графика сотрудников отдела продаж гостиницы
23. Организация и ведение переговорного процесса
24. Особенности переговоров по телефону
25. Программы лояльности клиентов и их влияние на результативность продаж гостиничного продукта
26. Алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
27. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничного продукта

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Кто входит в состав коммерческой службы?
 - a) Коммерческий директор
 - b) Директор службы приема и размещения
 - c) Директор службы бронирования
 - d) Финансовый директор
 - e) Специалист по рекламе
 - f) Специалист по PR
2. Каковы основные задачи коммерческой службы?
 - a) Продвижение гостиничных услуг
 - b) Продажа гостиничных услуг
 - c) Снижение затрат отеля
 - d) Выявление потребностей гостей
 - e) Повышение эффективности деятельности отеля
 - f) Выбор поставщиков по оптимальному соотношению цена-качество
3. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит работа со СМИ?
 - a) Специалист по рекламе
 - b) Оператор бронирования
 - c) Специалист по работе с турфирмами
 - d) Специалист по работе с корпоративными клиентами

- e) Специалист по PR
- f) Маркетолог

4. С какими каналами сбыта работает коммерческая служба?

- a) Корпоративные клиенты
- b) Турагенты
- c) Физические лица
- d) Поставщики
- e) Транспортные предприятия
- f) Никто из перечисленных

5. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит разработка рекламного бюджета?

- a) Специалист по рекламе
- b) Оператор бронирования
- c) Специалист по работе с турфирмами
- d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
- e) Специалист по PR
- f) Маркетолог

6. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит подготовка плана маркетинга?

- a) Специалист по рекламе
- b) Оператор бронирования
- c) Специалист по работе с турфирмами
- d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
- e) Специалист по PR
- f) Маркетолог

7. Кто входит в службу приема и размещения?

- a) Портье
- b) Ночной аудитор
- c) Дворецкий
- d) Швейцар
- e) Кастелянша
- f) Стюард

8. Кто предоставляет номер прибывшему гостю?

- a) Швейцар
- b) Портье
- c) Багажист
- d) Ночной аудитор
- e) Консьерж
- f) Дворецкий

9. Какой сотрудник службы приема и размещения по другому называется butler и является личным помощником гостя в отеле высшей категории?

- a) Швейцар
- g) Портье

- h) Паж
- i) Ночной аудитор
- j) Консьерж
- k) Дворецкий

10. Какие часы работы службы приема и размещения?

- a) С 8.00 до 24.00
- b) С 9.00 до 18.00
- c) С 10.00 до 22.00
- d) 24 часа в сутки
- e) 12.00 до 24.00
- f) На усмотрение гостиницы

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2.1:

1. Состав и особенности работы службы уборки.
2. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки.
3. Рабочий день горничной в отеле.
4. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля.
5. Стандарты уборки в отеле.
6. Состав и особенности службы питания и напитков.
7. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле.
8. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле.
9. Служба кейтеринга в отеле.
10. Служба обслуживания в номерах в отеле.
11. Программное обеспечение службы питания и напитков.
12. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле.
13. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков.
14. Особенности работы шведской линии в отеле.
15. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.
16. Особенности выполнения текущей (ежедневной) уборки номера.
17. Особенности выполнения выездной уборки номера.
18. Чистящие и моющие средства при уборке номера в отеле.
19. Особенности комплектации номера в отеле.
20. Основные отдела и предназначения тележки горничной.
21. Специфика работы холодного цеха на кухне в отеле.
22. Специфика работы горячего цеха на кухне в отеле.
23. Основные формы и виды питания в отеле.
24. Формы обслуживания службой питания и напитков.
25. Оборудование для работы службы питания и напитков.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп (подчеркните правильные ответы):

- a) уборка внутренних помещений и мест общего пользования;

- b) ежедневная текущая уборка;
- c) генеральная уборка;
- d) уборка санузлов общего пользования;
- e) промежуточная или экспресс-уборка;
- f) уборка жилых номеров.

2. Выделяют следующие виды уборки жилых номеров (подчеркните правильные ответы):

- a) уборка после выезда гостя;
- b) уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- c) ежедневная текущая уборка;
- d) генеральная уборка;
- e) уборка забронированных номеров;
- f) промежуточная или экспресс-уборка.

3. Последовательность осуществляемых видов уборки (подчеркните правильный ответ):

- a) текущая ежедневная уборка; экспресс-уборка; забронированные номера; после выезда;
- b) после выезда; забронированные номера; текущая ежедневная уборка; экспресс-уборка;
- c) текущая ежедневная уборка; забронированные номера; экспресс-уборка; после выезда;
- d) экспресс-уборка; текущая ежедневная уборка; после выезда; забронированные номера;
- e) забронированные номера; текущая ежедневная уборка; после выезда; экспресс-уборка;
- f) забронированные номера; экспресс-уборка; текущая ежедневная уборка; после выезда.

4. При выполнении уборочных работ необходимо придерживаться следующего принципа (подчеркните правильный ответ):

- a) уборка осуществляется по часовой стрелке;
- b) уборка осуществляется против часовой стрелки;
- c) уборка осуществляется по часовой стрелке или против часовой стрелки;
- d) уборка осуществляется от более крупных предметов к более мелким;
- e) уборка осуществляется от более ценных предметов к менее ценным;
- f) на усмотрение персонала.

5. Смена белья в номере производится (подчеркните правильные ответы):

- a) горничными;
- b) кастеляншами;
- c) старшими горничными;
- d) горничными или старшими горничными;
- e) бельевщицами;
- f) бельевщицами или горничными.

6. При подготовке номера к заселению (подчеркните правильный ответ):

- a) нельзя производить смену белья в присутствии гостя и не допускается ставить вещи гостя в неубранный номер;
- b) допускается производить смену белья в присутствии гостя, а также размещение вещей в неубранном номере;
- c) нельзя производить смену белья в присутствии гостя, но допускается ставить вещи гостя в неубранный номер;
- d) допускается размещение вещей гостя в неубранном номере;
- e) допускается производить смену белья в присутствии гостя;
- f) допускается производить смену белья в присутствии гостя, но не допускается ставить вещи в неубранный номер.

7. При обнаружении неисправности в работе осветительных приборов и технической аппаратуры горничная должна сообщить об этом (подчеркните правильный ответ):

- a) старшей горничной;
- b) дежурной по этажу;
- c) дежурному администратору;
- d) начальнику инженерно-технической службы;
- e) старшей горничной или дежурной по этажу;
- f) начальнику инженерно-технической службы или дежурной по этажу.

8. Тщательная уборка с применением уборочного инвентаря, материалов, машин; санитарно-гигиенические мероприятия; небольшой косметический ремонт в номере; выявление и устранение неполадок различных коммуникационных систем – все эти мероприятия характерны для (подчеркните правильный ответ):

- a) уборки после выезда гостя;
- b) генеральной уборки;
- c) промежуточной или экспресс-уборки;
- d) уборки внутренних помещений и мест общего пользования;
- e) уборки забронированных номеров;
- f) ежедневной текущей уборки;

9. Механизированная уборка потолка, стен, и вентиляционных решёток, чистка драпировок, матрасов, перин, штор и гардин, мытьё окон, дверей и осветительных приборов – этот объём работ характерен для (подчеркните правильный ответ):

- a) уборки после выезда гостя;
- b) генеральной уборки;
- c) промежуточной или экспресс-уборки;
- d) уборки внутренних помещений и мест общего пользования;
- e) уборки забронированных номеров;
- f) ежедневной текущей уборки;

10. В цепи последовательности проведения всех видов уборочных работ на день нижеприведённая уборка осуществляется в первую очередь. Это (подчеркните правильный ответ):

- a) генеральная уборка;
- b) уборка забронированных номеров;
- c) экспресс-уборка;
- d) уборка после выезда гостя;
- e) ежедневная текущая уборка;
- f) промежуточная уборка.

11. Горничной, работающей в номере, запрещается (подчеркните правильный ответ):

- a) смотреть телевизор, слушать музыку;
- b) убирать спальню;
- c) убирать гостиную;
- d) убирать санузел;
- e) вытирать пыль;
- f) менять бельё.

12. Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя следующие уборочные материалы (вычеркните неправильный ответ):

- a) чистящие, моющие, жирорастворяющие средства;
- b) дезинфицирующие и дезодорирующие средства;
- c) средства для чистки пластиковых поверхностей и для обработки деревянной мебели;
- d) средство для отмывания всех видов поверхностей;
- e) средство для полов с любым видом покрытия и воскосодержащие средства для натирания;
- f) набор гигиенических салфеток.

13. Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя следующий набор принадлежностей индивидуального пользования (вычеркните неправильный ответ):

- a) туалетная бумага;
- b) набор гигиенических салфеток;
- c) бумажные полотенца;
- d) чистое бельё;
- e) жидкое мыло;
- f) туалетное мыло.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2.2:

1. Административная зона в отеле.
2. Службы относящиеся к административной зоне отеля.
3. Состав службы персонала в отеле.
4. Особенности работы службы персонала в отеле.
5. Документация службы персонала в отеле.
6. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле.
7. Особенности работы службы обучения в отеле.
8. Виды и особенности обучения в отеле.
9. Роль обучения в работе отеля.

10. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля.
11. Требования к сотрудникам службы обучения отеля.
12. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.
13. Особенности набора персонала в отеле.
14. Особенности отбора персонала в отеле.
15. Основные показатели эффективности службы персонала.
16. Процедура принятия на работу в отель.
17. Процедура и причины увольнения в отеле.
18. Задачи службы персонала отеля.
19. Основные компетенции сотрудника службы обучения в отеле.
20. Принципы создания учебного класса в отеле.
21. Оборудование для проведения учебных занятий в отеле.
22. Стенды в учебном центре отеля.
23. Специфика обучения горничных в отеле.
24. Этапы обучения сотрудников в отеле.
25. Переобучение и повторное обучение в отеле. Взаимодействие со службой контроля качества.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какие службы относятся к административной зоне отеля?
 - a) Служба персонала отеля
 - b) Финансовая служба отеля
 - c) Служба контроля качества отеля
 - d) Служба приема и размещения
 - e) Служба питания и напитков отеля
 - f) Служба уборки отеля
2. Какие службы относятся к контактной зоне отеля?
 - a) Служба персонала отеля
 - b) Финансовая служба отеля
 - c) Служба контроля качества отеля
 - d) Служба приема и размещения
 - e) Служба питания и напитков отеля
 - f) Служба уборки отеля
3. Какие функции выполняет служба персонала отеля?
 - a) Подбор персонала
 - b) Обучение персонала
 - c) Развитие персонала
 - d) Контроль соблюдения стандартов качества в отеле
 - e) Управление финансовыми средствами отеля
 - f) Работа с поставщиками отеля
4. Кто определяет принципы набора и отбора персонала в отеле?
 - a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала

- f) Специалист по кадровому документообороту
5. Кто проводит собеседование с претендентами на должность в отеле?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
6. Кто проводит тренинги в отеле?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
7. Кто занимается планированием карьеры сотрудников отеля?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
8. Кто оформляет приказы о приеме на работу и увольнении сотрудников отеля?
- a) Начальник службы персонала
 - b) Заместитель начальника службы персонала
 - c) Специалист по подбору персонала
 - d) Специалист по обучению персонала
 - e) Специалист по развитию персонала
 - f) Специалист по кадровому документообороту
9. Обучение каких сотрудников можно проводить в учебном классе отеля?
- a) Официантов
 - b) Горничных
 - c) Портье
 - d) Консьержей
 - e) Руководителей подразделений
 - f) Всех перечисленных при наличии необходимого оборудования (тележки горничной, столовых приборов и пр.)
10. Какие стенды необходимы в учебном классе отеля?
- a) Стенд с описанием сотрудников и расписанием занятий учебного класса
 - b) Стенд с целями и принципами работы отеля
 - c) Стенд с отзывами гостей
 - d) Стенд с отзывами сотрудников, прошедших обучение
 - e) Стенд с полезной информацией для сотрудников отеля
 - f) Стенд с показателями работы сотрудников отеля (в баллах)

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2.3:

1. Особенности работы службы контроля качества в отеле.
2. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов.
3. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля.
4. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля.
5. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле.
6. Состав и особенности работы финансовой службы службы.
7. Взаимодействие финансовой службы с генеральным директором отеля.
8. Основные показатели деятельности гостиницы.
9. Специфические показатели деятельности гостиницы.
10. Роль финансового директора в деятельности отеля.
11. Особенности проверки работы сотрудников службы питания и напитков отеля.
12. Особенности проверки работы горничных в отеле.
13. Особенности проверки работы службы приема и размещения.
14. Использование программного обеспечения в проверке качества обслуживания в отеле.
15. Технологии в работе службы контроля качества.
16. Основные результаты работы службы контроля качества.
17. Роль службы контроля качества в функционировании отеля.
18. Проверка качества обслуживания по телефону в отеле.
19. Взаимодействие финансовой службы и службы приема и размещения.
20. Взаимодействие финансовой службы со службой питания и напитков отеля.
21. Взаимодействие финансовой службы и службы уборки.
22. Взаимодействие финансовой службы и службы снабжения.
23. Основные финансовые отчеты в работе отеля.
24. Управление доходностью в отеле или Revenue management.
25. Основные технологии в управлении доходностью отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Сотрудников каких служб проверяет служба контроля качества?
 - a) Служба уборки
 - b) Служба приема и размещения
 - c) Служба снабжения
 - d) Служба безопасности
 - e) Служба питания и напитков
 - f) Служба персонала

2. На основании каких документов проводит проверку сотрудники службы контроля качества?
 - a) Проверочные листы
 - b) Стандарты обслуживания
 - c) Памятки и инструкции
 - d) Устав отеля
 - e) Правила предоставления гостиничных услуг

f) Трудовой кодекс

3. Что служба контроля качества проверяет у горничных?

- a) Качество уборки номера
- b) Качество уборки служебных помещений
- c) Качество уборки общественных помещений
- d) Личные ящики и комнату горничных
- e) Разрешение на работу и прочие документы
- f) Правильность комплектования тележки

4. Что служба контроля качества проверяет у сотрудников службы питания и напитков?

- a) Работу на шведской линии
- b) Наличие в течение завтрака всех заявленных блюд и напитков
- c) Чистоту помещений кухни
- d) Количество вышедших на работу
- e) Качество блюд и напитков
- f) Знание меню

5. Что служба контроля качества проверяет у сотрудников службы приема и размещения?

- a) Внешний вид
- b) Правила общения с гостем
- c) Знание иностранного языка
- d) Соблюдение всех введенных стандартов обслуживания
- e) Качество оказанных информационных услуг
- f) Порядок расчетов с гостем

6. Кого служба контроля качества проверяет в отеле с помощью прослушивания телефонных звонков?

- a) Консьержей
- b) Потрье
- c) Горничных
- d) Барменов
- e) Официантов
- f) Поваров

7. Какие службы отеля непосредственно взаимодействуют с финансовой службой отеля?

- a) Служба снабжения
- b) Служба питания и напитков
- c) Служба уборки
- d) Служба приема и размещения
- e) Инженерно-техническая служба
- f) Служба персонала

8. Каковы функции финансовой службы?

- a) Оплата счетов
- b) Обработка платежных ведомостей
- c) Подготовка финансовых отчетов
- d) Прием оплаты за проживание и прочие услуги отеля от гостей
- e) Оформление возврата
- f) Направление счетов-фактур

9. Кто входит в состав финансового отдела?

- a) Финансовый директор
- b) Ночной аудитор
- c) Бухгалтер
- d) Кассир
- e) Ночной менеджер
- f) Логист

10. Какая служба ежемесячно согласовывает с финансовой службой отеля план своих затрат?

- a) Служба снабжения
- b) Служба питания и напитков
- c) Коммерческая служба
- d) Служба уборки
- e) Инженерно-техническая служба
- f) Служба безопасности (на аутсорсинге)

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2.4:

1. Состав инженерно-технической службы.
2. Особенности работы инженерно-технической службы.
3. Взаимодействие инженерно-технической службы со службой приема и размещения.
4. Роль технического директора в работе отеля.
5. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы.
6. Состав и особенности работы службы снабжения отеля.
7. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля.
8. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля.
9. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения.
10. Роль службы снабжения в функционировании отеля.
11. Основные профилактические мероприятия инженерно-технической службы отеля.
12. Основные направления работ инженерно-технической службы отеля.
13. Взаимодействие инженерно-технической службы со службой уборки.
14. Системы жизнеобеспечения гостиницы и работа с ними сотрудников инженерно-технической службы.
15. Участие сотрудников инженерно-технической службы в генеральной уборке номеров.
16. Основные показатели эффективности работы инженерно-технической службы.
17. Основные задачи инженерно-технической службы.
18. Роль сотрудников инженерно-технической службы в создании командной работы в отеле.

19. Взаимодействие службы снабжения и финансовой службы.
20. Взаимодействие службы снабжения и службы питания и напитков отеля.
21. Взаимодействие службы снабжения и службы уборки отеля.
22. Ведение переговоров с поставщика как важный элемент работы сотрудников службы снабжения.
23. Основные показатели эффективности сотрудников службы снабжения.
24. Основные задачи службы снабжения отеля.
25. Роль сотрудников службы снабжения в создании команды в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.4: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Инженерно-техническое оборудование включает в себя:
 - a) Лифтовое хозяйство, инженерное оборудование, телекоммуникационные системы;
 - b) Инженерное оборудование, технологическое оборудование, телекоммуникационные системы;
 - c) Инженерное оборудование, энергетическое хозяйство, кондиционирование воздуха;
 - d) Энергетическое хозяйство, кондиционирование воздуха, канализацию.
 - e) Электроснабжение, мусороудаление, ремонтно – строительное хозяйство.
 - f) Ремонтно – строительное хозяйство, технологическое оборудование, телекоммуникационные системы;

2. Основными типами отопительных приборов водяного отопления являются:
 - a) Радиаторы, конвекторы, ребристые и гладкие трубы.
 - b) Камин, электрообогреватели и конвекторы.
 - c) Системы воздушного отопления, радиаторы и конвекторы.
 - d) Электрокамины, электрорадиаторы и электропечи.
 - e) Печь, камин, гриль.
 - f) Сплит-системы, кондиционеры, радиаторы.

3. В гостиницах вода используется:
 - a) На хозяйственно-питьевые нужды, для уборки жилых и общественных помещений, полива территории и зеленых насаждений.
 - b) На хозяйственно-питьевые нужды, на производственные нужды для противопожарных целей.
 - c) На хозяйственно-питьевые нужды, для уборки жилых и общественных помещений, оказания дополнительных услуг.
 - d) На хозяйственно-питьевые нужды, для противопожарных целей, полива территории и зеленых насаждений.
 - e) Полива территории, помывка автотранспорта и др.
 - f) Оказания дополнительных услуг, приготовления пищи, санитарных нужд.

4. Ремонт, входящий в систему планово-предупредительного ремонта, подразделяется на
 - a) Комплексный, плановый.
 - b) Плановый, внеплановый.
 - c) Предупредительный, текущий.

- d) Текущий, капитальный.
- e) Внезапный, планомерный.
- f) Регулярный, систематический.

5. Формы обслуживания на этаже бывают:

- a) Автономная, полуавтономная, централизованная.
- b) Централизованная, стационарная, вызывная.
- c) Входящая в перечень услуг, дополнительная, платная.
- d) Вспомогательная, дополнительная, VIP-обслуживание.
- e) VIP-обслуживание, дополнительная, платная.
- f) Дополнительная, платная, служебная.

6. Перед лифтами должна быть свободная зона –

- a) 0,7м²
- b) Не менее 2м²
- c) 2,2 м
- d) 3,5м
- e) Не менее 3м²
- f) Не менее 5м²

7. Теплообменное устройство, в котором теплота от горячих продуктов горения топлива передается воде называется –

- a) Системой водяного отопления.
- b) Системой теплоснабжения.
- c) Водогрейным котлом.
- d) Подогревающим устройством.
- e) Горячим водоснабжением.
- f) Нагревом теплоносителя.

8. Участок трубопровода, соединяющий внутренний водопровод с наружным водопроводом называют –

- a) Компрессор;
- b) Водоразборными точками;
- c) Вводом;
- d) Водомерным узлом;
- e) Распределитель воды;
- f) Исчислитель воды.

9. Лампа УФО убивает микробы, содержащиеся в воде, смягчает ее. Срок службы лампы не должен превышать –

- a) 6,5 месяцев;
- b) двух лет;
- c) 9 месяцев;
- d) один год;
- e) В соответствии с ГОСТ и СНиП.

f) Зависит от типа лампы.

10. Виды технических осмотров:

- a) Общий, частичный, внеочередной.
- b) Систематический, регулярный, выборочный.
- c) Сезонный, комплексный, выборочный.
- d) Частичный, выборочный, систематический.
- e) По необходимости, плановый.
- f) Регулярный, частично-плановый.

11. Использование теплоты санитарно-техническими системами в процессе их функционирования называют –

- a) Теплоснабжением.
- b) Теплопотреблением.
- c) Горячим водоснабжением.
- d) Нагревом теплоносителя.
- e) Теплообменником.
- f) Теплоносителем.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **экзамены**, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|---|---|---|
| ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Знать: цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | | Владеть: навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | Знать: методы оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; вырабатывать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыком разработки планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------|--------------------------------|--|---|
| ПК-1, ПК-2, ПК-6 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p> |

| | | | |
|------------------|--|--|--|
| ПК-1, ПК-2, ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> |
| ПК-1, ПК-2, ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

Модуль 1.

1. Функции менеджмента.
2. Организация как функция менеджмента.
3. Особенности реализации функции организация в гостинце.
4. Организация как создание структуры предприятия.
5. Понятие и виды организационных структур.

6. Организационная структура отеля.
7. Организация как процесс.
8. Централизация и децентрализация.
9. Степень централизации предприятия.
10. Контроль как функция менеджмента.
11. Объекты и субъекты контроля.
12. Требования предъявляемые к контролю.
13. Виды контроля.
14. Предварительный контроль.
15. Текущий контроль.
16. Заключительный контроль.
17. Отрицательные последствия контроля.
18. Эффективность контроля.
19. Особенности реализации функции контроля в гостинице.
20. Основные и вспомогательные подразделения отеля.
21. Командообразование в отеле.
22. Контактная зона отеля.
23. Коммерческая служба отеля.
24. Служба бронирования отеля.
25. Служба приема и размещения отеля.
26. Служба питания и напитков отеля.
27. Служба уборки отеля.
28. Инженерно-техническая служба отеля.
29. Служба безопасности отеля.
30. Административная зона.
31. Служба персонала в отеле.
32. Служба обучения в отеле.
33. Служба контроля качества в отеле.
34. Финансовая служба в отеле.
35. Служба снабжения в отеле.
36. Административная служба в отеле.
37. Служба дворецких.
38. Служба СПА центра.
39. Консьерж служба.
40. Анимационная служба.
41. Генеральный директор отеля.
42. Место коммерческой службы в организационной структуре средства размещения и взаимосвязь с другими службами
43. Техническое оснащение службы приема и размещения.
44. Специфика и цели продаж гостиничного продукта
45. Сбытовая политика отеля: сущность, цели и задачи
46. Понятие и виды каналов сбыта
47. Критерии эффективности работы отеля с каналами сбыта
48. Основные показатели эффективности продаж
49. Управление каналами сбыта
50. Сегментация клиентов
51. Цель и особенности работы коммерческой службы
52. Структура коммерческой службы
53. Схема работы специалистов коммерческой службы с туроператорами
54. Схема работы специалистов коммерческой службы с корпоративными клиентами
55. Формирование пакетов услуг
56. Цели и стратегии ценообразования в гостиничной сфере
57. Методы расчета цены услуг

58. Управление доходами: методы оптимизации цены
59. Управление доходами: методы оптимизации загрузки
60. Основные компетенции сотрудника отдела продаж
61. Качества, отличающие успешных продавцов
62. Восприятие клиентом продавца. Правила самопрезентации продавца
63. Специфика профессиональной деятельности и организация рабочего графика сотрудников отдела продаж гостиницы
64. Организация и ведение переговорного процесса
65. Особенности переговоров по телефону
66. Программы лояльности клиентов и их влияние на результативность продаж гостиничного продукта
67. Алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
68. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничного продукта

Модуль 2.

1. Состав и особенности работы службы уборки.
2. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки.
3. Рабочий день горничной в отеле.
4. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля.
5. Стандарты уборки в отеле.
6. Состав и особенности службы питания и напитков.
7. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле.
8. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле.
9. Служба кейтеринга в отеле.
10. Служба обслуживания в номерах в отеле.
11. Программное обеспечение службы питания и напитков.
12. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле.
13. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков.
14. Особенности работы шведской линии в отеле.
15. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.
16. Административная зона в отеле.
17. Службы относящиеся к административной зоне отеля.
18. Состав службы персонала в отеле.
19. Особенности работы службы персонала в отеле.
20. Документация службы персонала в отеле.
21. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле.
22. Особенности работы службы обучения в отеле.
23. Виды и особенности обучения в отеле.
24. Роль обучения в работе отеля.
25. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля.
26. Требования к сотрудникам службы обучения отеля.
27. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.
28. Особенности работы службы контроля качества в отеле.
29. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов.
30. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля.
31. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля.
32. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле.
33. Состав и особенности работы финансовой службы.
34. Взаимодействие финансовой службы с другими подразделениями отеля.
35. Основные показатели деятельности гостиницы.
36. Специфические показатели деятельности гостиницы.

37. Роль финансового директора в деятельности отеля.
38. Состав инженерно-технической службы.
39. Особенности работы инженерно-технической службы.
40. Взаимодействие инженерно-технической службы с другими службами отеля.
41. Роль технического директора в работе отеля.
42. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы.
43. Состав и особенности работы службы снабжения отеля.
44. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля.
45. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля.
46. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения.
47. Роль службы снабжения в функционировании отеля.
48. Основные показатели эффективности сотрудников службы снабжения.
49. Основные задачи службы снабжения отеля.
50. Роль сотрудников службы снабжения в создании команды в отеле.

Аналитическое задание (задачи, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

1. Предложите несколько упражнений на командообразование в отеле
2. Изобразите организационную структуру отеля на 50 номеров категории 3 звезды
3. Изобразите организационную структуру бизнес-отеля на 250 номеров 4 звезды
4. Изобразите организационную структуру курортного отеля на 100 номеров 5 звезд (только 1 и 2 уровень управления)
5. Изобразите организационную структуру транзитного отеля 3 звезды на 250 номеров
6. Предложите 10 пунктов проверочного листа для горничной по уборке номеров
7. Предложите 10 пунктов проверочного листа для шведской линии в отеле
8. Предложите 10 пунктов для проверки работы специалиста по продажам
9. Предложите последовательность действий официанта при обслуживании по меню.
10. Предложите 5 пунктов – требования к разговору по телефону для службы бронирования
11. Предложите перечень профилактических мероприятий инженерно-технической службы для функционирования номеров в отеле
12. Предложите систему оценки работы службы снабжения в отеле
13. Предложите систему обучения горничной в отеле
14. Предложите перечень требований при подборе специалиста по продажам в отель
15. Предложите систему оценки работы портье в отеле
16. Предложите 5-10 пунктов стандарта внешнего вида в отеле
17. Предложите требования к подбору специалиста по обучению в отель
18. Предложите требования к подбору специалиста по контролю качества в отель
18. Предложите процедуру аттестации портье в отеле
19. Предложите процедуру аттестации консьержа в отеле
20. Предложите требования при подборе специалиста по снабжению в отель
21. Предложите пункты проверочного списка по работе портье
22. Предложите пункты проверочного списка по работе официанта
23. Предложите пункты проверочного списка по работе сотрудника инженерно-технической службы
24. Предложите 10 компетенций генерального директора отеля
25. Предложите 10 пунктов из проверочного списка руководителя подразделения отеля.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| <p>Cyberleninka</p> <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p> <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p> <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету/экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|---|---|--|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная | Поиск по рефератам и полным | http://elibrary.ru/ |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | библиотека eLIBRARY.ru | текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «**Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов**» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими

средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых игр, разбор конкретных кейсов и тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «*Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд.экон.наук, доцента Шадской И.Г., канд.геогр.наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 9 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 12 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 28 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 34 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 34 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 34 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 37 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 38 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 39 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. | 39 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 40 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 40 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 43 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 44 |
| 5.6 Образовательные технологии | 44 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель курса – изучение формирования развития и функционирования организационного проектирования и управления проектами в сфере индустрии гостеприимства, освоение основных понятий "управления проектами", характеристика и особенности, формирование инвестиционного замысла проекта, технико-экономическое обоснование проекта, источники организационные формы финансирования проектов, управление качеством проекта, внедрение проектного управления в деятельности гостиничных предприятий, освоение понятий о структуре и составе элементов управления проектами, закрепленных в том числе в международных профессиональных стандартах в сфере управления проектами, и их применении в сфере гостеприимства.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: об основах организационного проектирования и управления проектами, применение различных методов моделирования организационного проектирования и управления проектами, существующие подходы в организационном проектировании и управлении проектами;

Уметь: использовать технологии организационного проектирования и управления проектами, определять приоритетные направления организационного управления проектами в индустрии гостеприимства, разрабатывать и анализировать гостиничную услугу, осуществлять подготовку к управленческой деятельности в индустрии гостеприимства;

Владеть: разработкой мероприятий по повышению эффективности организационного проектирования и управления проектами, навыками разработки и принятия управленческих решений, способностью анализировать обеспечение необходимой нормативно - технической документацией в гостиничной деятельности, методикой подбора и расстановки кадров в управлении предприятиями индустрии гостеприимства и способностью к участию в разработке стратегии развития гостиничной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

1. формирование систематизированного представления об основах бизнес-планирования, маркетингового, производственного, организационного и финансового планирования;
2. исследование методов организационного проектирования на предприятиях индустрии гостеприимства;
3. развитие методов и способов принятия проектных решений в конкретных хозяйственных ситуациях;
4. овладение практическими навыками разработки бизнес-плана предприятия индустрии гостеприимства.
5. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
6. формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
7. развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Управление проектами в индустрии гостеприимства» реализуется в профессиональном модуле обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности», «Экономика», «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений

гостиничных комплексов», «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства», «Управление доходами гостиничного предприятия».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Бизнес-процессы в индустрии гостеприимства
- Оценка гостиничного потенциала территории
- Методы продвижения и продажи гостиничных услуг
- Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-9; ПК-10 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|---|---|
| Проектная деятельность | ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ПК-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности. |
| | | | ПК-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности. |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| Сервис | ПК-10 | Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных | ПК-10.1. Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения. |
| | | | ПК-10.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения. |

| | | | |
|--|--|--------------------|--|
| | | средств размещения | ПК-10.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения |
|--|--|--------------------|--|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестрах, составляет 8 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен в 6 и 7 семестрах экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 144 | 72 | 72 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 64 | 32 | 32 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 48 | 24 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 90 | 45 | 45 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 54 | 27 | 27 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 64 | 32 | 32 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 16 | 8 | 8 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 40 | 20 | 20 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 206 | 103 | 103 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | 9 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Общие понятия управления проектами и внедрение проектного управления в деятельность компании на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 15 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. Сущность и задачи инвестиционного процесса гостиницы | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 3. Источники и организационные формы финансирования проектов. | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4. Основы финансового анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 5. Роль финансового анализа в управлении проектами, сущность и функции | 33 | 15 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 6. Бизнес - план и его структура | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 7. Финансовый менеджмент | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 8. Оценка эффективности и управление рисками | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Общие понятия управления проектами и внедрение проектного управления в деятельность компании на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 2. Сущность и задачи инвестиционного процесса гостиницы | 33 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 3. Источники и организационные формы финансирования проектов. | 33 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 4. Основы финансового анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 5. Роль финансового анализа в управлении проектами, сущность и функции | 33 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 6. Бизнес - план и его структура | 33 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 7. Финансовый менеджмент | 33 | 25 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 8. Оценка эффективности и управление рисками | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Общие понятия управления проектами и внедрение проектного управления в деятельность компании на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Сущность и задачи инвестиционного процесса гостиницы | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Источники и организационные формы финансирования проектов. | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Основы финансового анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства | 12 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 45 | 21 | | 16 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Экзамен | | | | | |

| семестр 7 | | | | | | | |
|---|-----------|----------------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 5. Роль финансового анализа в управлении проектами, сущность и функции | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Бизнес - план и его структура | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Финансовый менеджмент | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 8. Оценка эффективности и управление рисками | 12 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 45 | 21 | | 16 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Экзамен | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Общие понятия управления проектами и внедрение проектного управления в деятельность компании на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства | 25 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 2. Сущность и задачи инвестиционного процесса гостиницы | 22 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Источники и организационные формы финансирования проектов. | 22 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Основы финансового анализа деятельности предприятий индустрии гостеприимства | 22 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 91 | 43 | | 40 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 5. Роль финансового анализа в управлении проектами, сущность и функции | 25 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Бизнес - план и его структура | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Финансовый менеджмент | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 8. Оценка эффективности и управление рисками | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 103 | 55 | | 40 | | 8 | |

| | |
|---------------------------------------|----------------|
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен |
|---------------------------------------|----------------|

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ И ВНЕДРЕНИЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМПАНИИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: изучение формирования развития и функционирования организационного проектирования и управления проектами в сфере индустрии гостеприимства, освоение основных понятий "управления проектами", характеристика и особенности, формирование инвестиционного замысла проекта, технико-экономическое обоснование проекта, источники организационные формы финансирования проектов, управление качеством проекта, внедрение проектного управления в деятельности гостиничных предприятий, освоение понятий о структуре и составе элементов управления проектами, закрепленных в том числе в международных профессиональных стандартах в сфере управления проектами, и их применении в сфере гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Основные понятия и определение организационного проектирования и управление проектами. Роль специалистов в управлении проектами. Изучение концепций, методологий, подходов и критериев сравнения, обоснования альтернативных решений и проектов при условиях ограниченности материальных, трудовых, финансовых и интеллектуальных ресурсов. Принципы и функции проектного анализа.

Вопросы для самоподготовки:

1. Проект как объект управления, его характеристики. Проектное задание.
2. Управление проектами. Отличительные особенности проектного управления.
3. Суть «процессной» концепции управления проектами.
4. Классификация проектов. Классификационные признаки.
5. Классификация проектов.
6. Типы и виды проектов.
7. Жизненный цикл и фазы проекта.
8. Системный подход к гостеприимству как объекту проектирования
9. Организация управления проектами.
10. Функции управления проектом: базовые, интегрирующие.
11. Участники проекта как основной элемент структуры проекта.
12. Проектное планирование. Основные подпроцессы (задачи) планирования.

РАЗДЕЛ 2. СУЩНОСТЬ И ЗАДАЧИ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЦЕССА ГОСТИНИЦЫ

Цель: изучение формирования развития и функционирования организационного проектирования и управления проектами в сфере индустрии гостеприимства, освоение основных понятий "управления проектами", характеристика и особенности, формирование инвестиционного замысла проекта, технико-экономическое обоснование проекта, источники организационные формы финансирования проектов, управление качеством проекта, внедрение проектного управления в деятельности гостиничных предприятий, освоение понятий о структуре и составе элементов управления проектами, закрепленных в том числе в международных профессиональных стандартах в сфере управления проектами, и их применении в сфере гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Экономическая сущность инвестиций и инвестиционной деятельности. Классификация инвестиций. Роль инвестиций в обеспечении эффективного функционирования предприятия. Основные понятия и этапы разработки инвестиционного проекта. Классификация инвестиционных проектов. Задачи и функции управления инвестициями. Основные категории и принципы экономической оценки инвестиционных вложений

Вопросы для самоподготовки:

1. Экономическая сущность инвестиций и инвестиционной деятельности
2. Сущностные характеристики инвестиций как объект управления на предприятии
3. Классификация инвестиций
4. Роль инвестиций в обеспечении эффективного функционирования предприятия
5. Инвестиционная деятельность предприятия
6. Основные понятия и этапы разработки инвестиционного проекта
7. Классификация инвестиционных проектов
8. Задачи и функции управления инвестициями
9. Инвестиционная политика предприятия
10. Управление реальными инвестициями на предприятии
11. Основные категории и принципы экономической оценки инвестиционных вложений
12. Методическое обеспечение экономической оценки инвестиционных проектов

РАЗДЕЛ 3. ИСТОЧНИКИ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФОРМЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ ПРОЕКТОВ.

Цель: дать обучающимся знания в области проекта в соответствии с временными и финансовыми ограничениями; снижение затрат финансовых средств и рисков проекта за счет соответствующей структуры и источников финансирования и определенных организационных мер, в том числе: налоговых льгот, гарантий, разнообразных форм участия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность финансов организаций и состав финансовых отношений. Наличие финансов на стадиях воспроизводственного процесса. Составные части финансовой науки и концепции сущности финансов. Принципы организации финансов и финансового обеспечения организации. Финансовый механизм инновационного бизнеса, его состав. Финансовые ресурсы – основа финансовой деятельности в инновационной экономике. Собственные, привлеченные и заемные источники финансирования проектов. Критерии эффективности финансов предприятий, распределение и финансирование. Финансовые ресурсы и денежные фонды. Налоги и налоговые режимы для субъектов гостиничной деятельности как составная часть национальной экономической системы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность финансов организаций и состав финансовых отношений.
2. Наличие финансов на стадиях воспроизводственного процесса.
3. Составные части финансовой науки и концепции сущности финансов.
4. Категории финансов и денег, их соотношение. Общее и различия денег и финансов.
5. Соотношение денежного и финансового оборота организации.
6. Функции финансов и двойственность распределения.
7. Главные особенности организации финансов в государственном и частном предпринимательском секторе национальной инновационной системы.
8. Принципы организации финансов, финансовой работы и финансового обеспечения организации.

9. Финансовые ресурсы – основа финансовой деятельности в инновационной экономике.
10. Критерии эффективности финансов предприятий, распределение и финансирование.
11. Формы проявления денежных средств организаций. Их соотношение с финансовыми ресурсами и денежными фондами.
12. Система денежно – финансового плана в инновационной экономике. Модели денежно – финансового планирования.
13. Особенности определения цен на новые виды гостиничных услуг.
14. Особенности формирования выручки гостиничного предприятия.
15. Планирование себестоимости продукции и прибыли предприятий индустрии гостеприимства.
16. Методы планирования прибыли от продаж (принципы и методы).
17. Формирование прибыли от продаж гостиничных услуг.
18. Собственные источники финансирования проектов.
19. Привлеченные источники финансирования проектов.
20. Заемные источники финансирования проектов.
21. Налогообложение предприятий индустрии гостеприимства.
22. Специальные налоговые режимы для предприятий индустрии гостеприимства.
23. Экономическая сущность специальных налоговых режимов и их социальное назначение.
24. Упрощенная система налогообложения и порядок применения на малых предприятиях индустрии гостеприимства.
- 25.

РАЗДЕЛ 4. ОСНОВЫ ФИНАНСОВОГО АНАЛИЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: целостное представление о финансовом анализе как важнейшей функции управления организациями, - осмысление и понимание основных методов финансового анализа и их применения на разных стадиях процесса разработки и принятия управленческих решений, - получение практических навыков по анализу и оценке различных направлений производственно-хозяйственной, финансовой и инвестиционной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Содержание и задачи финансового анализа. Предмет и объекты финансового анализа. Пользователи финансовой информацией коммерческой организации и субъекты экономического анализа. Виды финансового анализа. Методы финансового анализа. Экспресс- анализ бухгалтерского баланса, анализ динамики валюты баланса. Сравнение динамики валюты с динамикой выручки и прибыли. Горизонтальный и вертикальный анализ баланса. Понятие ликвидности. Разделение активов на группы по степени ликвидности. Разделение пассивов по степени срочности погашения обязательств. Ликвидность баланса. Показатели ликвидности: коэффициент покрытия, коэффициент быстрой ликвидности, коэффициент абсолютной ликвидности. Виды предпринимательского риска. Операционный и финансовый леверидж. Другие способы оценки предпринимательского риска

Вопросы для самоподготовки:

1. Цели, задачи, содержание финансового анализа
2. Способы и приемы финансового анализа
3. Основные источники информации для финансового анализа
4. Горизонтальный и вертикальный анализ бухгалтерского баланса
5. Вертикальный анализ баланса
6. Анализ валюты баланса
7. Абсолютные показатели финансовой устойчивости

8. Оценка возможного банкротства на основе абсолютных показателей финансовой устойчивости
9. Коэффициенты финансовой устойчивости
10. Понятие ликвидности
11. Группировка активов по степени их ликвидности
12. Группировка пассивов по степени срочности их погашения
13. Ликвидность баланса
14. Показатели ликвидности

РАЗДЕЛ 5. РОЛЬ ФИНАНСОВОГО АНАЛИЗА В УПРАВЛЕНИИ ПРОЕКТАМИ, СУЩНОСТЬ И ФУНКЦИИ

Цель: дать обучающимся знания в области финансового анализа, научить рассчитывать основные финансовые показатели проектов.

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность финансов организаций и состав финансовых отношений. Наличие финансов на стадиях воспроизводственного процесса. 3. Составные части финансовой науки и концепции сущности финансов. Принципы организации финансов, финансовой работы и финансового обеспечения организации. Финансовый механизм инновационного бизнеса, его состав. Финансовые ресурсы – основа финансовой деятельности в инновационной экономике. Критерии эффективности финансов предприятий, распределение и финансирование. Формы проявления денежных средств организаций. Их соотношение с финансовыми ресурсами и денежными фондами. Налоги и льготы для субъектов гостиничной деятельности как составная часть национальной экономической системы. Формы комплексного экономического планирования в инновационной экономике.

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность финансов организаций и состав финансовых отношений.
2. Наличие финансов на стадиях воспроизводственного процесса.
3. Составные части финансовой науки и концепции сущности финансов.
4. Категории финансов и денег, их соотношение. Общее и различия денег и финансов.
5. Соотношение денежного и финансового оборота организации.
6. Функции финансов и двойственность распределения.
7. Главные особенности организации финансов в государственном и частном предпринимательском секторе национальной инновационной системы.
8. Принципы организации финансов, финансовой работы и финансового обеспечения организации.
9. Финансовые ресурсы – основа финансовой деятельности в инновационной экономике.
10. Критерии эффективности финансов предприятий, распределение и финансирование.
11. Формы проявления денежных средств организаций. Их соотношение с финансовыми ресурсами и денежными фондами.
12. Система денежно – финансового плана в инновационной экономике. Модели денежно – финансового планирования. Принципиальные основы выбора и моделирования плана по финансам.
13. Особенности определения цен на новую и улучшенную продукцию.
14. Особенности формирования выручки инновационных фирм.
15. Планирование себестоимости продукции и прибыли.
16. Методы планирования прибыли от продаж (принципы и методы).
17. Формирование прибыли от продаж гостиничных услуг.

РАЗДЕЛ 6. БИЗНЕС - ПЛАН И ЕГО СТРУКТУРА

Цель: формирование у студентов понимания роли бизнес-планирования в деятельности предпринимательских структур и формирование системы методических знаний по разработке бизнес-плана гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие предпринимательской идеи. Внешние стимулы и внутренние побудительные силы, основные субъективные факторы возникновения предпринимательских идей. Основные источники предпринимательских ценностей. Состав и характеристика разделов бизнес-плана. Меморандум конфиденциальности. Резюме. Описание отрасли. Характеристика предприятия. Выбор вида деятельности (товара, работы, услуги). План маркетинга. Производственная программа. Организационная структура предприятия. Финансовый план и бюджет предприятия. Анализ рисков. Организационный план. Рекомендации по оформлению и анализу бизнес-плана. Составление инвестиционной заявки. Подготовка и оформление инвестиционной заявки. Порядок согласования и утверждения бизнес-плана.

Вопросы для самоподготовки:

1. Содержание резюме в бизнес-плане, основные требования к его оформлению.
2. Финансовый план предприятия.
3. Методы планирования, используемые в организационном разделе бизнес-плана.
4. Ценовая стратегия предприятия (организации).
5. Анализ конкуренции в бизнес-плане.
6. Содержание баланса в бизнес-плане.
7. Содержание организационного раздела бизнес-плана.
8. Производственный раздел бизнес-плана.
9. Понятие цены потребления, ее составляющие.
10. Основные методы ценообразования.
11. Жизненный цикл товара (работы, услуги, организации).
12. Выбор организационно-правовой формы предпринимательской деятельности.
13. Рекомендации по оформлению бизнес-плана.
14. Правила оформления инвестиционной заявки.

РАЗДЕЛ 7. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Цель: получение студентами знаний в области управления финансами гостиничного предприятия и формирования бизнес-планов развития гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основы и особенности финансового менеджмента в гостиничном бизнесе. Принципы управления финансовым механизмом на предприятиях. Принципы организации финансового менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоподготовки:

1. Финансовый менеджмент, его роль и сущность
2. Задачи финансового менеджмента
3. Основы финансового менеджмента
4. Система финансового менеджмента
5. Финансовый менеджмент на предприятии
6. Функции финансового менеджмента
7. Методы финансового менеджмента
8. Цели финансового менеджмента
9. Сущность финансового менеджмента

10. Роль финансового менеджмента
11. Концепции финансового менеджмента
12. Показатели финансового менеджмента
13. Объекты финансового менеджмента
14. Виды финансового менеджмента
15. Развитие финансового менеджмента

РАЗДЕЛ 8. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Цель: овладение теоретическими, методическими и практическими знаниями и навыками в области оценки и управления рисками в гостиничном бизнесе и на различных уровнях экономической деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и предпосылки экономического риска в рыночной экономике. Виды и факторы экономического риска в гостиничном бизнесе. Методология оценки рисков. Механизм управления риском, способы и средства снижения экономического риска.

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность и предпосылки экономического риска в рыночной экономике.
2. Цель и задачи исследования экономического риска.
3. Механизм и этапы исследования экономического риска.
4. Понятие и особенности предпринимательского и потребительского риска.
5. Функции предпринимательского риска.
6. Классификация экономических рисков по типу и отраслевой направленности предпринимательства.
7. Классификация экономических рисков по стадиям осуществления бизнес-идеи.
8. Классификация экономических рисков по степени (уровню) риска.
9. Классификация экономических рисков в зависимости от уровня их действия.
10. Систематические и несистематические риски: понятие, отличительные особенности, виды.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Переход к инновационной экономике: возможности и ограничения для сферы туризма
2. Классификация проектных рисков.
3. Организационная структура проекта.
4. Управление инновационными проектами в туризме.
5. Основные принципы организационного проектирования.
6. Бизнес-планирование как подсистема управления проектом.
7. Методы качественного и количественного анализа проектов.
8. Компоненты информационной системы управления проектами.
9. Отличительные особенности проектного управления.
10. Жизненный цикл и фазы проекта.
11. Проект как объект управления, его характеристики. Проектное задание.
12. Управление проектами. Отличительные особенности проектного управления.

13. Суть «процессной» концепции управления проектами.
14. Классификация проектов. Классификационные признаки.
15. Классификация проектов. Типы и виды проектов.
16. Жизненный цикл и фазы проекта.
17. Системный подход к туризму как объекту проектирования
18. Организация управления проектами. Функции управления проектом: базовые, интегрирующие.
19. Участники проекта как основной элемент структуры проекта.
20. Организационная структура проекта. Общие принципы построения организационных структур.
21. Информационная система управления проектами. Её компоненты: управляющая подсистема проекта и информационная подсистема.
22. Основные принципы проектного планирования.
23. Проектное планирование. Основные подпроцессы (задачи) планирования.
24. Проектное планирование. Вспомогательные подпроцессы (задачи), определяемые видом проекта.
25. Проблемно-структурный метод проектного исследования
26. Метод структурного анализа проектного исследования
27. Программно-структурный метод проектного исследования
28. Структурный метод проектного исследования
29. Структурно-технологический метод проектного исследования
30. Проблемно-системный подход проектного исследования
31. Метод системного анализа проектного исследования
32. Программно-системный метод проектного исследования
33. Системный метод проектного исследования
34. Системно-технологический метод проектного исследования
35. Проблемно-средовой метод проектного исследования
36. Метод средового анализа проектного исследования
37. Программно-средовой метод проектного исследования
38. Средовой метод проектного исследования
39. Средово-технологический метод проектного исследования
40. Аналитический метод проектного исследования
41. Метод вариантов проектного исследования
42. Комплексный метод проектного исследования
43. Проблемно-целевой метод проектного исследования
44. Экономико-математические методы проектного исследования

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Цель проекта – это:

- а) Сформулированная проблема, с которой придется столкнуться в процессе выполнения проекта
- б) Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта
- в) Комплексная оценка исходных условий и конечного результата по итогам выполнения проекта

2. Реализация проекта – это:

- а) Создание условий, требующихся для выполнения проекта за нормативный период
- б) Комплексное выполнение всех описанных в проекте действий, которые направлены на достижение его целей

3. Проект отличается от процессной деятельности тем, что:

- а) Процессы менее продолжительные по времени, чем проекты
- б) Для реализации одного типа процессов необходим один-два исполнителя, для реализации проекта требуется множество исполнителей
- в) Процессы однотипны и цикличны, проект уникален по своей цели и методам реализации, а также имеет четкие сроки начала и окончания

4. Что из перечисленного не является преимуществом проектной организационной структуры?

- а) Объединение людей и оборудования происходит через проекты
- б) Командная работа и чувство сопричастности
- в) Сокращение линий коммуникации

5. Что включают в себя процессы организации и проведения контроля качества проекта?

- а) Проверку соответствия уже полученных результатов заданным требованиям
- б) Составление перечня недоработок и отклонений
- в) Промежуточный и итоговый контроль качества с составлением отчетов

6. Метод освоенного объема дает возможность:

- а) Освоить минимальный бюджет проекта
- б) Выявить, отстают или опережает реализация проекта в соответствии с графиком, а также подсчитать перерасход или экономию проектного бюджета
- в) Скорректировать сроки выполнения отдельных процессов проекта

7. Какая часть ресурсов расходуется на начальном этапе реализации проекта?

- а) 9-15 %
- б) 15-30 %
- в) до 45 %

8. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?

- а) Экономические и социальные
- б) Экономические и организационные
- в) Экономические и правовые

9. Назовите отличительную особенность инвестиционных проектов:

- а) Большой бюджет
- б) Высокая степень неопределенности и рисков

10. Что такое вежа?

- а) Знаковое событие в реализации проекта, которое используется для контроля за ходом его реализации
- б) Логически взаимосвязанные процессы, выполнение которых приводит к достижению одной из целей проекта

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Сущность инвестиционной деятельности. Необходимость управления инвестиционным процессом на макро- и микроуровне;
2. Стратегия развития хозяйствующего субъекта. Место и роль инвестиционной стратегии в плане социально-экономического развития хозяйствующего субъекта;
3. Инвестиционное планирование на макро- и микроуровне. Общие подходы и отличительные черты инвестиционного планирования и инвестиционной стратегии;
4. Цели и задачи разработки инвестиционной стратегии;
5. Объект и субъект инвестиционной стратегии. Участники инвестиционного процесса;
6. Принципы разработки инвестиционной стратегии;
7. Основные этапы разработки инвестиционной стратегии;
8. Инвестиционный климат. Основные факторы, определяющие инвестиционный климат;
9. Инвестиционный потенциал как составляющая инвестиционного климата;
10. Инвестиционный потенциал как фактор ограничения инвестиционных решений;
11. Инвестиционная активность как фактор выбора инвестиционной стратегии;
12. Инвестиционная активность государственного сектора экономики;
13. Инвестиционная активность населения;
14. Инвестиционная активность бизнеса;
15. Инвестиционная активность и инвестиционная привлекательность отраслей народного хозяйства;
16. Инвестиционная привлекательность, управление инвестиционной привлекательностью;
17. Инвестиционная привлекательность страны, региона;
18. Инвестиционная привлекательность инструментов фондового рынка;
19. Инвестиционная привлекательность предприятия;
20. Инвестиционный рынок его структура.
21. Сегменты инвестиционного рынка.
22. Инвестиционная емкость регионального рынка. Основные подходы к оценке инвестиционной емкости региона.
23. Формирование инвестиционной политики на макро- и микроуровне. основные этапы формирования инвестиционной политики;
24. Методы и формы управления инвестиционной деятельностью на макро- и микроуровне;
25. Основные направления инвестиционной политики России на современном этапе;
26. Инвестиционная политика Республики Башкортостан;
27. понятие и сущность инвестиционной программы. Инвестиционный проект как элемент инвестиционной программы;
28. Классификация инвестиционных проектов;
29. Альтернативность инвестиционных проектов как необходимое условие формирования инвестиционной программы;
30. Формирование инвестиционной программы. Критерии отбора инвестиционных проектов в инвестиционную программу;

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Определение инвестиций дано в:

- а) в указе президента Российской Федерации;
- б) в законе Российской Федерации «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации»;

- в) в нормативных документах, развивающих закон «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации»;
- г) В Гражданском Кодексе Российской Федерации;

2. Под эффектом инвестиций понимается:

- а) норма чистой прибыли;
- б) социальный результат на рубль инвестиций;
- в) срок окупаемости капитальных вложений;
- г) прирост чистой прибыли в результате использования инвестиций.

3. Проектное финансирование это:

- а) совокупность финансовых показателей проекта;
- б) механизм привлечения финансовых ресурсов в хозяйственный оборот предприятия;
- в) составление бизнес-плана проекта;
- г) формирование модели финансовых возможностей реализации проекта;

4. Управление инвестиционными проектами включает:

- а) систему финансовых показателей;
- б) моделирование денежных потоков в инвестиционном проекте;
- в) расчет эффективности инвестиционного проекта;
- г) функции распределения ответственности, планирования и учета в ходе реализации инвестиционного проекта.

5. Субъектами инвестиционного менеджмента является:

- а) персонал предприятия;
- б) аппарат управления предприятием;
- в) инвесторы;
- г) акционеры;

6. Капитальные вложения представляют собой:

- а) интеллектуальные инвестиции;
- б) финансовые инвестиции;
- г) реальные инвестиции.

7. Инвестиционный процесс – это:

- а) совокупность хозяйственных операций хозяйствующего субъекта по непосредственному осуществлению вложений в рамках реализации инвестиционного(ых) проекта(ов).
- б) деятельность, мероприятия, осуществление комплекса каких-либо действий, обеспечивающих достижение определенных целей и получение определенных результатов при осуществлении инвестиций.
- в) процесс осуществления инвестиций, имеющий определенный жизненный цикл (иначе: совокупность последовательно сменяющихся друг друга этапов осуществления инвестиций).

8. По объектам вложений инвестиции классифицируются на:

- а) прямые;
- б) социальные;
- в) реальные;
- г) производственные;
- д) финансовые;
- е) интеллектуальные;
- ж) альтернативные.

9. Комплексное изучение результатов работы предприятия с позиции выявления объективных условий и возможностей осуществления инвестиций в его деятельности – это анализ:

- а) инвестиционной привлекательности предприятия;
- б) инвестиционной привлекательности проекта;
- в) эффективности инвестиционной деятельности.

10. Оценку фактически полученных результатов реализации инвестиционного проекта предполагает анализ эффективности:

- а) инвестиционного проекта;
- б) инвестиционной деятельности;
- в) кредитной политики.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Сущность финансов организаций и состав финансовых отношений.
2. Наличие финансов на стадиях воспроизводственного процесса.
3. Составные части финансовой науки и концепции сущности финансов.
4. Категории финансов и денег, их соотношение. Общее и различия денег и финансов.
5. Соотношение денежного и финансового оборота организации.
6. Собственные источники финансирования предприятий индустрии гостеприимства
7. Функции финансов и двойственность распределения.
8. Привлеченные источники финансирования предприятий индустрии гостеприимства
9. Заёмные источники предприятий индустрии гостеприимства
10. Принципы организации финансов, финансовой работы и финансового обеспечения организации.
11. Финансовые ресурсы – основа финансовой деятельности в проектной деятельности индустрии гостеприимства
12. Фонды денежных средств, источники формирования
13. Политика управления финансовой деятельностью организации.
14. Формы реализации финансовых отношений организаций индустрии гостеприимства.
15. Налогообложение организаций индустрии гостеприимства
16. Соотношение процессов и основные формы финансирования и инвестирования.
17. Распределение выручки от продаж. Валовой доход.
18. Текущие затраты на ведение бизнеса, производство и реализацию гостиничного продукта
19. Направления расходования денежных средств организаций индустрии гостеприимства.
20. Источники покрытия денежных расходов организаций индустрии гостеприимства.
21. Прибыль организации – порядок формирования и распределения.
22. Налоги и льготы для субъектов гостиничной деятельности
23. Метод базовой рентабельности (аналитический метод) в планировании прибыли.
24. Основные источники финансирования инновационной деятельности организаций индустрии гостеприимства.

25. Проектное финансирование инноваций, как разновидность проектного финансирования инвестиций. Типы, виды и особенности проектного финансирования инноваций.

26. Особенности инновационных проектов и финансовые критерии их успешности.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1) Субъекты рынка, которые покупают контрольный пакет акций для осуществления управления предприятием это:

- а) индивидуальные инвесторы;
- б) портфельные инвесторы;
- + в) стратегические инвесторы;
- г) институциональные инвесторы.

2) Собственные финансовые ресурсы предприятия это:

- а) уставный фонд;
- б) резервный фонд;
- в) прибыль;
- + г) все ответы верны.

3) Финансовые ресурсы предприятия образуются за счет:

- а) только собственных средств
- + б) собственных и заемных средств;
- в) только заемных средств
- г) кредиторской задолженности.

4) Принципы коммерческого расчета:

- + а) самостоятельность, самокупаемость, самофинансирование, финансовая ответственность;
- б) срочность, платность и возврата;
- в) плановость, подотчетность, сметное финансирование;
- г) все ответы верны.

5) Финансовые ресурсы это:

- а) денежные фонды, которые создаются в процессе распределения, перераспределения и использования ВВП за определенный период;
- б) экономические отношения, формирующиеся при создании и распределения денежных доходов (накоплений) у государства и хозяйствующих субъектов;
- + в) совокупность централизованных и децентрализованных фондов целевого назначения;
- г) все ответы верны.

б) Функциями финансов предприятий являются:

- а) Обеспечивающая, распределительная, контрольная;
- б) Стимулирующая, накопительная, регулирующая;
- в) Фискальная, распределительная, накопительная;
- г) Накопительная, контрольная, стимулирующая.

7. Совокупность экономических отношений, связанных с формированием и использованием денежных средств предприятия – это:

- а) Финансовые отношения,
- б) Финансы предприятий,
- в) Коммерческий расчет,
- г) Финансовые ресурсы.

8. Финансовые ресурсы предприятия – это:

- а) Собственный оборотный капитал,
- б) Денежные средства предприятия, имеющиеся в его распоряжении,
- в) Заемный капитал,
- г) Добавочный капитал.

9. В состав собственного капитала предприятия входят:

- а) Основные средства предприятия,
- б) Дебиторская задолженность,
- в) Кредиторская задолженность,
- г) Резервный капитал предприятия.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Цели, задачи, содержание финансового анализа
2. Способы и приемы финансового анализа
3. Основные источники информации для финансового анализа
4. Горизонтальный анализ бухгалтерского баланса
5. Вертикальный анализ баланса
6. Задачи анализа финансовой устойчивости
7. Абсолютные показатели финансовой устойчивости
8. Оценка возможного банкротства на основе абсолютных показателей финансовой устойчивости
9. Коэффициенты финансовой устойчивости
10. Понятие ликвидности
11. Группировка активов по степени их ликвидности
12. Группировка пассивов по степени срочности их погашения
13. Ликвидность баланса
14. Показатели ликвидности
15. Понятие и оценка чистых активов
16. Понятие оборотного капитала
17. Коэффициенты оборачиваемости оборотного капитала
18. Анализ показателей оборачиваемости
19. Виды прибыли, представленные в Отчете о финансовых результатах, порядок их расчета
20. Горизонтальный анализ Отчета о финансовых результатах
21. Вертикальный анализ Отчета о финансовых результатах
22. Факторный анализ прибыли от продаж
23. Система показателей рентабельности
24. Анализ показателей рентабельности
25. Понятие предпринимательского риска и методы оценки предпринимательского риска

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К внеоборотам относятся активы:

- а) Долгосрочные финансовые вложения
- б) Запасы

- в) +Нематериальные активы
- г) Основные средства

2. В чем сущность анализа ликвидности активов?

- а) в сравнении обязательств организации с прибылью
- б) +в сравнении средств по активу, сгруппированных по степени ликвидности, с обязательствами по пассиву, сгруппированными по срокам их погашения
- в) в сравнении сроков погашения дебиторской и кредиторской задолженности

3. Что из перечисленного входит в состав краткосрочных обязательств:

- а) Дебиторская задолженность
- б) +Кредиторская задолженность
- в) Нераспределенная прибыль
- г) Финансовые вложения

4. Что не будет входить в состав оборотных (текущих)?

- а) Дебиторская задолженность
- б) Запасы и затраты
- в) Краткосрочные финансовые вложения
- г) +Нематериальные активы

5. Какие измерители применяют в ходе финансового анализа?

- а) Преимущественно натуральные
- б) +Преимущественно стоимостные
- в) Стоимостные, натуральные, трудовые, условно-натуральные

6. Определите верно или ложно данное утверждение:

Любое изменение выручки от реализации продукции порождает еще более сильное изменение прибыли от продаж.

- а) +Да
- б) Нет

7. Определите верно или ложно данное утверждение:

Валовая прибыль представляет собой маржинальный доход.

- а) Да
- б) +Нет

8. На какой основе проводят вертикальный анализ бухгалтерского баланса?

- а) Изменения абсолютной величины показателей
- б) +Структуры активов и пассивов баланса
- в) Темпов роста (снижения) показателей

9. Что из перечисленного будет задачей анализа финансового состояния предприятия?

- а) Определение имущества предприятия
- б) Определение прибыли (убытка) от продажи
- в) Определение собственного капитала
- г) +Определение финансовой устойчивости, кредитоспособности, платежеспособности

10. Что будет являться информационной базой для проведения финансового анализа?

- а) +Бухгалтерская отчетность
- б) Показатели деятельности конкурентов
- в) Показатели состава и движения работников предприятия

РАЗДЕЛ 5. РОЛЬ ФИНАНСОВОГО АНАЛИЗА В УПРАВЛЕНИИ ПРОЕКТАМИ, СУЩНОСТЬ И ФУНКЦИИ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Анализ и оценка риска утраты ликвидности компании.
2. Основные направления анализа ликвидности компании. Система показателей ликвидности: коэффициент текущей ликвидности, коэффициент быстрой ликвидности, коэффициент абсолютной ликвидности. Экономическая интерпретация совокупности коэффициентов.
3. Расчет и анализ динамики промежуточных показателей: рабочего капитала, чистых активов.
4. 4. Взаимосвязь и взаимоограничение показателей (рабочий капитал и ликвидность). Управление рабочим капиталом.
5. Методики определения типа финансовой устойчивости предприятия на базе абсолютных показателей: абсолютная финансовая устойчивость, нормальная финансовая устойчивость, неустойчивое финансовое положение.
6. Система показателей финансовой устойчивости: коэффициент концентрации собственного капитала, коэффициент маневренности собственного капитала, коэффициент соотношения заемных и собственных средств.
7. Рациональная политика использования заемных средств, эффект финансового рычага.
8. Качественные и количественные критерии оценки деловой активности компании.
9. Анализ доходности вложений капитала. Оценка эффективности управления ресурсами.
10. Показатели эффективного использования ресурсов: оборачиваемость средств (источников), рентабельность средств (источников), рентабельность продаж.
11. Пирамида ключевых показателей. Анализ по схеме фирмы «Du-Pont». Модель операционного цикла.
12. Модели оценки финансового положения компании с учетом возможности эффективного использования интеллектуального капитала (нематериальных активов) и оценки риска утраты ею финансовой устойчивости (Balanced Scorecard, пирамида ключевых показателей и др.).
13. Модели построения прогнозной отчетности, прогнозный финансовый анализ.
14. Модели управления оборотным капиталом компании.
15. Анализ текущей платежеспособности и ликвидности организации
16. Система управления оборотным капиталом организации
17. Анализ результатов деятельности организации
18. Анализ эффективности деятельности и инвестирования капитала
19. Анализ движения денежных средств

20. Анализ состава, структуры, состояния и эффективности использования основных фондов
21. Анализ состава, структуры и динамики оборотных активов; оценка обеспеченности организации собственными оборотными средствами
22. Анализ пассивов организации
23. Анализ рентабельности и деловой активности организации
24. Экспресс-анализ финансовой отчетности организации
25. Особенности методики анализа данных консолидированной отчетности. Оценка результатов деятельности объектов консолидации

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что покажет коэффициент абсолютной ликвидности?

- а) +Какую часть текущих обязательств предприятие может погасить за счет денежных средств и финансовых вложений (т.е. немедленно)
- б) Какую часть текущих обязательств предприятие может погасить за счет поступлений по расчетам
- в) Какую часть текущих обязательств предприятие может погасить за счет продажи всех активов
- г) Какую часть текущих обязательств предприятие может погасить реализовав все оборотные активы

2. Что покажет коэффициент маневренности (мобильности)?

- а) Долю собственного капитала, инвестированного в оборотные средства
- б) +Какая часть собственных оборотных средств финансируется за счет собственного капитала
- в) Наличие у предприятия собственных оборотных средств

3. Как определяют коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами?

- а) +Отношением собственных оборотных средств к оборотным активам
- б) Отношением собственных оборотных средств к чистой прибыли
- в) Отношением собственных оборотных средств к валюте баланса
- г) Отношением собственных оборотных средств к выручке от продаж

4. Что характеризует коэффициент соотношения заемного капитала и собственного капитала?

- а) +Величину заемных средств на 1 рубль собственного капитала
- б) Соотношение источников финансирования, отраженных в балансе
- в) Степень зависимости от кредиторской задолженности
- г) Степень мобильности использования собственного капитала

5. Отношение прибыли от реализации продукции к выручке в процентном выражении представляет собой:

- а) платежеспособность,
- б) ликвидность,
- в) рентабельность продукции,
- г) маневренность.

6. Чистая прибыль определяется как:

- а) разница между балансовой прибылью и обязательными отчислениями от прибыли в бюджет,
- б) разница между выручкой от реализации продукции и отчислениями в фонды и резервы предприятия,
- в) разница между выручкой и совокупными затратами на производство и реализацию продукции,
- г) разница между выручкой от реализации продукции и суммой внереализационных расходов.

7. Рентабельность продукции – это:

- а) отношение чистой прибыли к полной себестоимости реализованной продукции,
- б) отношение прибыли от производства и реализации продукции к текущим затратам на производство,
- в) отношение выручки от реализации продукции к прибыли от реализации продукции,
- г) отношение прибыли от производства и реализации продукции к полной себестоимости реализованной продукции.

8. Ликвидность предприятия представляет собой;

- а) способность фирмы платить по своим обязательствам,
- б) возможность предприятия организовать эффективную деятельность,
- в) способность предприятия трансформировать различные активы в денежные средства,
- г) способность предприятия заниматься инвестиционной деятельностью.

РАЗДЕЛ 6. БИЗНЕС - ПЛАН И ЕГО СТРУКТУРА

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Основные подходы к организации плановой работы хозяйствующих субъектов в настоящее время
2. Сущность бизнес-плана, его цели и задачи
3. Роль и значение бизнес-плана для малого и среднего бизнеса
4. Внутренние и внешние цели бизнес-плана
5. Основные виды бизнес-планов
6. Основные этапы разработки бизнес-плана
7. Примерная (типовая) структура бизнес-плана
8. Плановые показатели, нормы и нормативы
9. Характеристика раздела «Резюме»
10. Характеристика раздела «Организационная структура предприятия»
11. «Выбор вида деятельности» - основные вопросы раздела.
12. Что является основой для разработки «Плана маркетинга»
13. Производственный план (содержание раздела)
14. Последовательность разработки финансового плана.
15. Планирование инвестиционных затрат на осуществление предпринимательского проекта
16. Прогнозный отчет о прибылях и убытках.
17. План движения денежных средств
18. Прогнозный баланс
19. Анализ чувствительности проекта.
20. Организационный план (деловое расписание)
21. План финансового оздоровления
22. Типичные ошибки при разработки бизнес-плана
23. Опишите предпринимательские риски в бизнес – плане.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основной внутренней функцией бизнес-плана является...

- а) расчет стоимости бизнеса

- б) проведение рекламной компании
- в) выявление угроз и возможностей выявления
- г) привлечение инвестиций

2. Бизнес-план освоения нового производства относится к виду _____ планирования.

- а) экономического
- б) долгосрочного
- в) текущего
- г) стратегического

3. В зависимости от горизонта планирования выделяют _____ планирование:

- а) непрерывное
- б) долгосрочное
- в) оперативное
- г) тактическое

4. Основная функция бизнес-плана заключается в ...

- а) оперативном управлении фирмой
- б) контроле процесса развития фирмы
- в) привлечение денежных средств
- г) координации и регулировании

5. Основной целью _____ плана является отражение планируемого объема выручки, стоимости продаж, чистой прибыли и движения финансовых потоков.

- а) промышленного
- б) маркетингового
- в) производственного
- г) финансового

6. План денежных расходов и поступлений отражается в разделе бизнес-плана:

- а) «План производства»
- б) «Организационный план»
- в) «Маркетинговый план»
- г) «Финансовый план»

7. Разработка годового плана начинается с плана...

- а) по труду и кадрам
- б) производства
- в) продаж
- г) материально-технического обеспечения

8. Расчеты себестоимости выпускаемой продукции (услуг) выполняются в ___ разделе бизнес-плана.

- а) финансовом
- б) маркетинговом
- в) производственном
- г) организационном

9. Резюме бизнес-плана содержит краткие сведения о (об) ...

- а) рынках сбыта, конкурентах, и результаты маркетингового анализа рынка
- б) месте расположения объекта инвестиций
- в) сущности предлагаемого проекта и его эффективности

г) технологическом процессе планируемого производства

10. Разработка бизнес-плана начинается с...

- а) организационного плана
- б) плана производства
- в) плана маркетинга
- г) финансового плана

РАЗДЕЛ 7. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. Капитал: сущность, структура и источники формирования.
2. Стоимость капитала. Концепция дисконтированного денежного потока, лежащая в основе определения стоимости капитала.
3. Стоимость основных источников капитала: заемного капитала, привилегированного капитала, собственного капитала (обыкновенных акций, нераспределенной прибыли и амортизации).
4. Средневзвешенная и предельная стоимость капитала.
5. Основы теории структуры капитала. Оптимизация структуры капитала.
6. Роль стоимости различных источников финансирования в принятии решений долгосрочного характера.
7. Взаимосвязь положений теории оценки стоимости капитала с политикой предприятия в отношении источников краткосрочного финансирования.
8. Сущность и области применения понятий «средневзвешенная стоимость капитала» и «предельная стоимость капитала».
9. Факторы, влияющие на средневзвешенную стоимость капитала.
10. Эволюция подхода М.Миллера и Ф. Модильяни к структуре капитала.
11. Принципиальные различия между академическим, предпринимательским и бухгалтерским подходами к определению прибыли.
12. Смысл процедуры распределения прибыли на предприятии.
13. Факторы, влияющие на уровень точки безубыточности.
14. Методы деления смешанных затрат на постоянную и переменную части.
15. Методы воздействия на уровень финансового рычага.
16. Факторы, определяющие структуру оборотных активов.
17. Понятие чистых активов и чистого оборотного капитала предприятия.
18. Понятие «собственные оборотные средства», и факторы, определяющие их величину на предприятии.
19. Экономический смысл моделей управления денежными средствами.
20. Показатели эффективности управления оборотным капиталом предприятия.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основное целью финансового менеджмента является:

- а) Создание условий, благоприятных для привлечения клиентов
- б) Максимизация прибыли, увеличение благосостояния предприятия с помощью грамотно проводимой финансовой политики
- в) Выработка стратегии расширения деятельности предприятия

2. «Золотое правило» финансового менеджмента гласит:

- а) Доход возрастает по мере роста риска
- б) Вложение денег сегодня принесет прибыль послезавтра
- в) Сегодняшняя стоимость рубля больше, чем завтрашняя

3. Что является предметом финансового менеджмента?

- а) Привлечение трудовых ресурсов и капитала
- б) Совокупность методов, приемов и рычагов управления финансами предприятия
- в) Способы, приемы и рычаги максимизации прибыли предприятия

4. Финансовый менеджмент представляет собой:

- а) Создание условий для вливания потоков государственных финансов в частный сектор
- б) Управление потоками финансов коммерческого предприятия в условиях рыночной экономики
- в) Управление инвестиционными рисками, снижение налоговой нагрузки предприятия

5. Объектами финансового менеджмента являются:

- а) Движение трудовых ресурсов предприятия, рентабельность деятельности
- б) Инвестиции и финансовые ресурсы
- в) Финансовые потоки, финансовые отношения, финансовые ресурсы

6. Перечислите основные задачи финансового менеджмента:

- а) Создание условий для наиболее эффективного использования финансовых ресурсов, оптимизации расходов, минимизации финансового риска, обеспечения рентабельности деятельности и текущей финансовой устойчивости предприятия
- б) Максимизация прибыли, привлечение клиентов, обеспечение текущей финансовой устойчивости предприятия
- в) Минимизация издержек, расширение клиентской базы, рациональное использование финансовых ресурсов

7. Механизм финансового менеджмента – это:

- а) Комплекс мероприятий, обеспечивающих долгосрочную финансовую устойчивость предприятия
- б) Система элементов, регулирующих финансовую деятельность предприятия
- в) Совокупность методов и способов осуществления взаиморасчетов между предприятиями

8. Роль финансового менеджмента заключается в:

- а) Более эффективном использовании финансовых ресурсов предприятия
- б) Рациональном использовании денежных, трудовых и топливно-сырьевых ресурсов предприятия
- в) Разработке методов и приемов преодоления кризисных ситуаций

9. Перечислите основные категории финансового менеджмента:

- а) Прибыль, убытки, финансовые потоки
- б) Активы, денежные потоки и оттоки
- в) Прибыль, капитал, финансовые ресурсы, денежные потоки

10. Финансовый менеджмент направлен на:

- а) Более тщательный расчет бюджета предприятия с целью минимизации издержек производства
- б) Управление движением денежных ресурсов и финансовых отношений, возникающих между предприятиями в процессе производственной деятельности
- в) Аккумуляцию и рациональное перераспределение прибыли

РАЗДЕЛ 8. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 8:

1. Виды и методические особенности оценки потерь, связанных с экономическим риском.
2. Сущность и границы основных зон экономического риска.
3. Статистические показатели абсолютной и относительной меры риска.
4. Факторный метод оценки экономического риска инвестиционных проектов.
5. Оценка риска на основе анализа финансового состояния фирмы.
6. Рейтинговые методы оценки степени риска.
7. Кривая Лоренца как метод оценки уровня экономического риска.
8. Оценка риска по формуле профессора Маслоу П.П.
9. Рейтинговые агентства и их роль в оценке риска.
10. Информационно-методические проблемы оценки уровня рисков и их влияния на финансово-экономические результаты деятельности хозяйствующих субъектов.
11. Современные механизмы управления риском.
12. Проблемы и способы нейтрализации рисков в современных условиях.
13. Классификация индивидов с позиции отношения к риску.
14. Гипотеза рационального экономического поведения предпринимателей в условиях риска и ее связь с теорией полезности.
15. Сущность и предпосылки экономического риска в рыночной экономике.
16. Классификация экономических рисков по типу и отраслевой направленности предпринимательства. Классификация экономических рисков по стадиям осуществления бизнес-идеи. Классификация экономических рисков по степени (уровню) риска. Классификация экономических рисков в зависимости от уровня их действия.
17. Систематические и несистематические риски: понятие, отличительные особенности, виды.
18. Основные факторы экономического риска в современном российском бизнесе.
19. Средства снижения экономического риска (избежание, передача, сохранения риска): сущность, способы реализации и взаимосвязь.
20. Информационное обеспечение как способ уменьшения экономического риска. Стоимость (ценность) информации.
21. Фонды рискованного финансирования.
22. Страхование как способ снижения риска. Критерии целесообразности страхования.
23. Хеджирование как способ ограничения риска операций с ценными бумагами.
24. Пути снижения внутренних предпринимательских рисков.
25. Механизм управления риском.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что такое риск?

- а) разновидность ситуации, объективно содержащая высокую вероятность невозможности осуществления цели
- б) наличие факторов, при которых результаты действий не являются детерминированными, а степень возможного влияния этих факторов на результаты неизвестна
- в) следствие действия либо бездействия, в результате которого существует реальная возможность получения неопределенных результатов различного характера+

2. Какие потери можно обозначить как трудовые?

- а) потери рабочего времени+
- б) уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию
- в) уплата дополнительных налогов

3. Какие компании называют кэптивными?

- а) универсальные страховые;

- б) специализированные страховые;
- в) ведомственные страховые.+

4. Какие потери можно считать финансовыми?

- а) потери ценных бумаг+
- б) потери сырья
- в) выплата штрафа+

5. Факторы, которые влияют на уровень финансовых рисков подразделяются на:

- а) объектные и субъектные;+
- б) позитивные и негативные;
- в) простые и сложные.

6. Какие потери можно отнести к потерям времени

- а) невыполнение сроков сдачи объекта+
- б) потери ценных бумаг
- в) выплата штрафа

7. Как называется процесс использования механизмов уменьшения рисков?

- а) диверсификация;
- б) лимитирование;
- в) хеджирование.+

8. Что такое анализ риска?

- а) систематизация множества рисков на основании каких-либо признаков и критериев, позволяющих объединить подмножества рисков в более общие понятия
- б) систематическое научное исследование степени риска, которому подвержены конкретные объекты, виды деятельности и проекты+
- в) начальный этап системы мероприятий по управлению рисками, состоящий в систематическом выявлении рисков, характерных для определенного вида деятельности, и определении их характеристик

9. Что является принципом действия механизма диверсификации?

- а) избежание рисков;
- б) разделение рисков;+
- в) снижение рисков.

10. Что такое идентификация риска?

- а) систематизация множества рисков на основании каких-либо признаков и критериев, позволяющих объединить подмножества рисков в более общие понятия
- б) начальный этап системы мероприятий по управлению рисками, состоящий в систематическом выявлении рисков, характерных для определенного вида деятельности, и определении их характеристик+
- в) систематическое научное исследование степени риска, которому подвержены конкретные объекты, виды деятельности и проекты

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине являются экзамены, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|--|--|
| ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Знать: нормативно-правовую базу и нормы проектирования объектов профессиональной деятельности | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Определять цели и задачи проекта, составлять технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Навыками проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности. | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Знать: основы бизнес-планирования, порядок разработки бизнес-планов | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Организовать процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Навыками разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства; Специализированными программными продуктами и базами данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-10 | Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств | Знать: правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах | Этап формирования знаний |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | Размещения в системе классификации гостиниц и иных средств размещения | размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системы классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. | |
| | | <p>Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p>-применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>-контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p> | Этап формирования умений |
| | | <p>Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системы классификации гостиниц других средств размещения.</p> | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-4 ПК-9 ПК-10 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно</p> | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9- |

| | | | |
|----------------------------------|---|---|---|
| | | <p>обобщать и излагать материал</p> | <p>10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| <p>ПК-4 ПК-9 ПК-10</p> | <p>Этап формирования умений</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| <p>ПК-4 ПК-9 ПК-10</p> | <p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность,</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|
| | | умение обобщать и излагать материал. | |
|--|--|--------------------------------------|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Проект как объект управления, его характеристики. Проектное задание.
2. Управление проектами. Отличительные особенности проектного управления.
3. Суть «процессной» концепции управления проектами.
4. Классификация проектов. Классификационные признаки.
5. Классификация проектов. Типы и виды проектов.
6. Жизненный цикл и фазы проекта.
7. Системный подход к туризму как объекту проектирования
8. Организация управления проектами. Функции управления проектом: базовые, интегрирующие.
9. Участники проекта как основной элемент структуры проекта.
10. Организационная структура проекта. Общие принципы построения организационных структур.
11. Информационная система управления проектами. Её компоненты: управляющая подсистема проекта и информационная подсистема.
12. Основные принципы проектного планирования.
13. Проектное планирование. Основные подпроцессы (задачи) планирования.
14. Проектное планирование. Вспомогательные подпроцессы (задачи), определяемые видом проекта.
15. Содержание проектного планирования. Система планов в управлении проектами.
16. Бизнес-планирование как подсистема управления проектом.
17. Проектный риск и неопределенность. Классификация факторов (причин) рисков.
18. Типы риска. Классификация проектных рисков.
19. Проектный риск. Классификация потерь в связи с наступлением рискового события.
20. Управление проектными рисками. Этапы процесса управления риском.
21. Качественный и количественный анализ проектных рисков. Характеристика методов анализа рисков.
22. Методы снижения проектных рисков.
23. Управление проектными рисками в индустрии туризма
24. Управление инновационными проектами в туризме.
25. Классификация рисков.
26. Понятие и значение вероятности в процессе управления риском.
27. Достоинства и недостатки различных методов измерения риска.
28. Портфельная теория У.Шарпа и Г.Марковица.
29. Виды инвестиционных портфелей.
30. Источники собственного капитала предприятия.
31. Структура собственного капитала на различных стадиях жизненного цикла предприятия.
32. Факторы наращивания собственного капитала предприятия.
33. Критерии формирования рациональной структуры средств предприятия.
34. Преимущества и недостатки различных способов внешнего финансирования.

35. Капитал: сущность, структура и источники формирования.
36. Стоимость капитала. Концепция дисконтированного денежного потока, лежащая в основе определения стоимости капитала.
37. Стоимость основных источников капитала: заемного капитала, привилегированного капитала, собственного капитала (обыкновенных акций, нераспределенной прибыли и амортизации).
38. Средневзвешенная и предельная стоимость капитала.
39. Основы теории структуры капитала. Оптимизация структуры капитала.
40. Роль стоимости различных источников финансирования в принятии решений долгосрочного характера. 7. Взаимосвязь положений теории оценки стоимости капитала с политикой предприятия в отношении источников краткосрочного финансирования.
41. Сущность и области применения понятий «средневзвешенная стоимость капитала» и «предельная стоимость капитала».
42. Факторы, влияющие на средневзвешенную стоимость капитала.
43. Эволюция подхода М.Миллера и Ф. Модильяни к структуре капитала.
44. Принципиальные различия между академическим, предпринимательским и бухгалтерским подходами к определению прибыли.
45. Смысл процедуры распределения прибыли на предприятии.
46. Факторы, влияющие на уровень точки безубыточности.
47. Методы деления смешанных затрат на постоянную и переменную части.
48. Методы воздействия на уровень финансового рычага.
49. Факторы, определяющие структуру оборотных активов.
50. Понятие чистых активов и чистого оборотного капитала предприятия.
51. Понятие «собственные оборотные средства», и факторы, определяющие их величину на предприятии.
52. Экономический смысл моделей управления денежными средствами.
53. Показатели эффективности управления оборотным капиталом предприятия.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Решение ситуационных задач

1. Проанализировать целесообразность привлечения заемного капитала предприятия на основе расчета эффекта финансового рычага, если величина собственного капитала составляет 300 тыс. руб., заемного – 350 тыс.руб., прибыль до уплаты процентов и налога ЕВІТ равна 106 тыс. руб., величина финансовых издержек по обслуживанию заемного капитала – 70 тыс. руб.

2. Определить минимально необходимые для существования положительного эффекта финансового рычага рентабельность активов и прибыль до уплаты процентов и налогов ЕВІТ, если собственный капитал составляет 12 млн. руб., заемный – 16 млн.руб., финансовые издержки по обслуживанию заемного капитала – 2 млн. руб.

3. Величина собственного капитала составляет 500 тыс. руб., заемного – 300 тыс.руб., прибыль до уплаты процентов и налога ЕВІТ равна 120 тыс. руб., величина финансовых издержек по обслуживанию заемного капитала – 80 тыс. руб. Определить эффект финансового рычага. Рассчитать, как он изменится, если:

- собственный капитал возрастет на 20%?
- заемный капитал возрастет на 20%?
- прибыль до уплаты процентов и налога возрастет на 20%?
- величина финансовых издержек по обслуживанию заемного капитала возрастет на 20%?

4. Определить на основе модели Баумоля средний и максимальный размер остатков денежных средств на основе следующих данных: планируемый годовой объем денежного оборота предприятия составляет 48 млн. руб.; расходы по обслуживанию одной операции пополнения денежных средств составляют 4500 руб.; среднегодовая ставка процента по краткосрочным финансовым вложениям составляет 14%.

5. Определить рентабельность оборотного капитала по чистой прибыли по следующим данным: выручка от основной реализации составила 300 тыс. руб., выручка от реализации излишков сырья – 140 тыс. руб., выручка от реализации основных средств – 110 тыс. руб., себестоимость реализованной продукции – 230 тыс. руб. управленческие и коммерческие расходы – 30 и 24 тыс. руб. соответственно, оборотные активы на начало года – 330 тыс. руб., на конец года – 510 тыс. руб.

6. Найти точку безубыточности в натуральном выражении и объем продаж, обеспечивающий прибыль в 37 тыс. руб., если цена единицы продукции составляет 130 руб., переменные издержки на единицу продукции 85 руб., общие постоянные издержки 72 тыс. руб.

7. Цена единицы продукции составляет 700 руб., переменные издержки на единицу продукции 580 руб., общие постоянные издержки 8400 руб. Текущие продажи – 120 единиц продукции в месяц. Определить, как изменится операционная прибыль EBIT, если переменные затраты на единицу продукции сократятся на 10%, а выручка увеличится на 20%.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Боробов, В.Н. Прогнозирование и планирование в условиях рынка : учебное пособие : [16+] / В.Н. Боробов, А.К. Марков, Е.Е. Можяев. – Москва ; Берлин : Директ-

Медиа, 2020. – 191 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596089> (дата обращения: 28.01.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1539-9. – DOI 10.23681/596089. – Текст : электронный.

2. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Новикова, И.В. Управление региональными проектами и программами : учебное пособие / И.В. Новикова, С.Б. Рудич ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2017. – 277 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=467124>). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу | http://window.edu.ru/library 100% доступ |

| | | |
|---|--|---|
| <p>образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки.</p> <p>Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html</p> <p>100% доступ</p> |
|---|--|---|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|---|--|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prilib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|----------|--|---|-------------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

/Солодуха П.В./

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: к.э.н., доцента Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы . | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 11 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 19 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 19 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 19 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 20 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 22 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 24 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 24 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 24 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 25 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 26 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 28 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 29 |
| 5.6 Образовательные технологии | 29 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах и методах организации услуг питания в гостинично-ресторанном комплексе, формирование знаний и умений в области организации услуг питания в гостиничном предприятии, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

Задачи учебной дисциплины:

1. приобретение знаний в области основ физиологии питания;
2. приобретение знаний в области санитарно–гигиенических условий производства;
3. приобретение знаний в области планирования оказания услуг питания в гостиничном предприятии;
4. приобретение знаний в области технологических процессов производства продукции;
5. овладение новыми технологиями по продвижению и организации питания в гостинично–ресторанных комплексах;
6. овладение методикой расчета стоимости услуг питания в гостиничном предприятии;
7. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «**Технология и организация услуг питания**» реализуется в обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность **очной и заочной формам обучения**.

Для изучения учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин: Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства, Основы гостиничного дела, Технологии гостиничной деятельности, Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов.

Изучение учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Технология и организация услуг питания, Инновации в индустрии гостеприимства, Основы кейтеринга

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы |

| | | | |
|------------------------|------|--|---|
| | | управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-6.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6,7 семестрах, составляет 6 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен зачет (6 сем), экзамен (7 сем).

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 108 | 54 | 54 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 32 | 16 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 44 | 22 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 90 | 54 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 4 | 4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 44 | 22 | 22 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 28 | 14 | 14 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 159 | 82 | 77 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов. | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | | 7 |
| Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания. | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | | 7 |
| Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания. | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. Основы организации работы предприятий питания. | 31 | 12 | 19 | 6 | 6 | | 7 |
| Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания. | 27 | 12 | 15 | 4 | 4 | | 7 |
| Раздел 6. Особенности организации питания специальных контингентов | 32 | 12 | 20 | 6 | 6 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 36 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | |
|--------------|--|----------------|---|---|
| | Всего | Стойкая работа | Я | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |

| семестр 6 | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 24 | | 24 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. Основы организации работы предприятий питания.. | 12 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания. | 12 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Особенности организации питания специальных контингентов | 12 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 2 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 22 | | 8 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочная форма

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов. | 27 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания. | 27 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания. | 28 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 22 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 82 | 14 | | 62 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | | | | | |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. Основы организации работы предприятий питания. | 25 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Организация торговой деятельности предприятий питания. | 26 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Особенности организации питания специальных контингентов | 26 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | |
|--------------------|----|----|----|--|---|--|
| Общий объем, часов | 77 | 14 | 57 | | 6 | |
|--------------------|----|----|----|--|---|--|

Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии

| | |
|--------------------------------|---------|
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен |
|--------------------------------|---------|

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. СЛУЖБА ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ И КЛАССОВ

Цель: изучить особенности организации службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.

Перечень изучаемых элементов содержания

Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. Соотношение услуги размещения и услуги питания. Краткая история развития индустрии питания в сфере гостеприимства: эволюция и современность. Факторы, влияющие на развитие отрасли. Миссии и цели службы питания в гостинице. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий. Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания. Различные варианты оргструктуры службы питания. Основные требования к персоналу.

Вопросы для самоподготовки:

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАЦИОНАЛЬНОГО ПИТАНИЯ

Цель: изучить основные принципы организации рационального питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи. Основные подходы к формированию

рационов питания. Режим питания. Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные принципы организации рационального питания.
2. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи.
4. Основные подходы к формированию рационов питания.
5. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.
6. Современные школы питания и их характеристика
7. Режим питания, особенности

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ ПРОИЗВОДСТВА ПРОДУКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Цель: изучить основы технологии производства продукции предприятий питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.

Вопросы для самоподготовки:

1. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
2. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
4. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика Содержание и особенности применения нормативных актов
5. Работа со Сборником рецептур блюд и кулинарных изделий
6. Разработка технико-технологических карт
7. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощи, характеристика основных полуфабрикатов
8. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

РАЗДЕЛ 4. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Цель: изучить основы организации работы предприятий питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых континентов, признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы. Организация продовольственного и

материально-технического снабжения предприятий питания. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация. Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.

Вопросы для самоподготовки:

1. Классификация предприятий питания.
2. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.
3. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
4. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
5. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.
6. Организация работы заготовочных цехов.
7. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
8. Организация работы доготовочных цехов.
9. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
10. Организация работы специализированных цехов.
11. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

РАЗДЕЛ 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

Цель: изучить организацию торговой деятельности предприятий питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды, характеристика и назначение торговых помещений предприятий питания. Организация работы сервизной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания. Характеристика, нормы оснащения. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья. Нормы оснащения. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Меню как инструмент продаж. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Виды завтраков. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия,

обслуживание. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет-прием за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуншет; банкет-коктейль; банкет-чай, кофе-брейк. Виды сервиса. Организации работы банкетной службы. Особенности меню банкета. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика. Требования к персоналу. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Организация торговой деятельности предприятий питания.
2. Общие требования к торговым помещениям
3. Организации работы банкетной службы.
4. Особенности меню банкета.
5. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.
6. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания.
7. Характеристика, нормы оснащения.
8. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья.
9. Нормы оснащения.
10. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
11. Основные подходы к планированию меню.
12. Меню как инструмент продаж.
13. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
14. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей Обслуживание официантами и самообслуживание.
15. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
16. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.
17. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов
18. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
19. Требования к персоналу.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.
21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
22. Правила обслуживания гостей в номерах.
23. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
24. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
25. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ КОНТИНГЕНТОВ

Цель: изучить особенности организации питания специальных контингентов

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации питания специальных контингентов. Национальные особенности и традиции питания. Особенности организации питания и обслуживания туристов из Западной, Центральной, Восточной Европы, скандинавских стран, США, Канады, Центральной и Южной Америки, стран Азиатско-Тихоокеанского региона и др. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки. Специфика обслуживания. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Учет религиозных традиций при организации питания туристов. Организация питания туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном). Особенности обслуживания питанием в круизах. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице. Диетические столы. Рекомендуемые формы организации питания Организация питания детей. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки. Анимационные программы для детей. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

Вопросы для самоподготовки:

1. Особенности организации питания специальных контингентов
2. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления.
3. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки.
4. Специфика обслуживания.
5. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
6. Учет религиозных традиций при организации питания туристов.
7. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки
8. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице.
9. Диетические столы.
10. Рекомендуемые формы организации питания
11. Организация питания детей.
12. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки.
13. Анимационные программы для детей.
14. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.

8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Подразделения, не входящие в структуру службы питания:
 - а) Банкетная служба
 - б) Кейтеринговая служба
 - в) Служба посыльных
 - г) Обслуживанием питанием в номерах

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Основные принципы организации рационального питания.
2. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи.
4. Основные подходы к формированию рационов питания.
5. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.
6. Современные школы питания и их характеристика
7. Режим питания, особенности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Услуги питания, предоставляемые в гостинице, должны отвечать требованиям:
 - а) Безопасность
 - б) 4. Культура обслуживания
 - в) 5. Экологичность
 - г) 6. Непрерывность

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
2. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
4. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика Содержание и особенности применения нормативных актов
5. Работа со Сборником рецептур блюд и кулинарных изделий
6. Разработка технико-технологических карт
7. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощи, характеристика основных полуфабрикатов
8. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В состав торговой группы не входят следующие помещения:
 - а) Раздаточная
 - б) Торговый зал
 - в) Моечная столовой посуды
 - г) Буфет

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Классификация предприятий питания.
2. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.
3. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
4. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
5. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.
6. Организация работы заготовочных цехов.
7. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
8. Организация работы доготовочных цехов.
9. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
10. Организация работы специализированных цехов.
11. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Для организации завтраков в ресторане используют вид меню:
 - а) Меню дежурных блюд
 - б) Комплексное меню
 - в) Меню заказных блюд
 - г) Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Организация торговой деятельности предприятий питания.
2. Общие требования к торговым помещениям
3. Организации работы банкетной службы.
4. Особенности меню банкета.
5. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.
6. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания.
7. Характеристика, нормы оснащения.
8. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья.
9. Нормы оснащения.
10. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).

11. Основные подходы к планированию меню.
12. Меню как инструмент продаж.
13. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
14. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей Обслуживание официантами и самообслуживание.
15. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
16. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.
17. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов
18. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
19. Требования к персоналу.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.
21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
22. Правила обслуживания гостей в номерах.
23. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
24. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
25. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Система питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включен два приема пищи и безалкогольные напитки?
 - а) ВВ
 - б) НВ
 - в) НВ+
 - г) FB+

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Особенности организации питания специальных контингентов
2. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления.
3. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки.
4. Специфика обслуживания.
5. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
6. Учет религиозных традиций при организации питания туристов.
7. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки
8. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице.
9. Диетические столы.
10. Рекомендуемые формы организации питания
11. Организация питания детей.
12. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки.
13. Анимационные программы для детей.

14. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Вид меню, применяемый при организации питания в санаториях
 - а) la carte
 - б) Табльдот
 - в) Стол-буфет
 - г) Циклическое меню

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен / зачет, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|---|--|---|
| ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Знать: методы управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: методами управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) | Знать: способы обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: обеспечивать контроль и оценку | Этап формирования |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | организации сферы гостеприимства | Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | умений |
| | | Владеть: методами обеспечения контроля и оценки Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Этап формирования умений |
| | | Владеть: технологиями обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | Знать: экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | Этап формирования умений |
| | | Владеть: методами расчета и анализа экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, |

| | | | |
|------------------------|--|---|--|
| | | <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-1; ПК-2; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации</i>)</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | и т.д.) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |
|--|--|--|---|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. История развития индустрии питания в сфере гостеприимства: эволюция и современность. Факторы, влияющие на развитие отрасли.
2. Организационная структура гостиничного предприятия.
3. Системы классификации гостиничных предприятий.
4. Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
5. Основные функции предприятий общественного питания. Особенности функций предприятий питания при гостиничных предприятиях.
6. Классификация предприятий питания при гостинице. Характеристика отдельных видов предприятий.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Варианты оргструктуры службы питания.
10. Особенности подходов к организации питания в гостиницах: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.
11. Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании.
12. Режим питания, основные показатели.
13. Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови.
14. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов.
15. Классификация предприятий питания: по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов.
16. Классификация предприятий питания по признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости.

17. Характеристика основных классов предприятий общественного питания согласно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Основные признаки классов.
18. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.
19. Функциональные группы помещений предприятия питания. Расположение и взаимосвязь групп.
20. Состав заготовочных цехов. Организация производства и труда при изготовлении полуфабрикатов из мяса и птицы, рыбы, овощей и картофеля.
21. Состав доготовочных цехов. Организация производства и труда в холодном, горячем цехе, цехе доработки полуфабрикатов и обработки зелени.
22. Состав помещений специализированных цехов, организация производства и труда в них.
23. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Их характеристика.
24. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
25. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.
26. Формы и методы обслуживания, их характеристика.
27. Организация труда производственного и обслуживающего персонала предприятий питания. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала.
28. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах.
29. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды и оформление меню.
30. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы, характеристика отдельных подразделений
31. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация, их характеристика.
32. Особенности организации обслуживания банкетов. Виды сервиса.
33. Способы подачи блюд, их характеристика.
34. Организация обслуживания по типу «шведского стола».
35. Организации работы банкетной службы. Особенности меню банкета.
36. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.).
37. Требования к персоналу гостиницы. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий питания.
38. Организация самообслуживания в предприятиях питания.
39. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
40. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
41. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.
42. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.
43. Традиции питания и национальные особенности разных народов.
44. Религиозные традиции и обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Их учет в организации питания
45. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
46. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: диетическое и лечебно-профилактическое питание
47. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: детское питание, питание школьников
48. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание спортсменов

49. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание лиц пожилого возраста.
50. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном).

Аналитическое задание

Задание 1. Проанализировать организацию работы службы питания гостиницы: функции, структура, взаимосвязь с другими службами в гостинице (на примере конкретного гостиничного предприятия)

Задание 2. Рассмотреть нормативную и технологическую документацию предприятий общественного питания

Задание 3. Составить квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков и др персонала

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник : [16+] / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Текст : электронный.

2. Габелко, С.В. Комплексное проектирование предприятий индустрии питания : учебно-методическое пособие : [16+] / С.В. Габелко, О.В. Рогова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575412> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3822-0. – Текст : электронный.
3. 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, 2020. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451744>
4. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>
2. Фридман, А.М. Экономика предприятия общественного питания : учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 463 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496105> – ISBN 978-5-394-02069-8. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| | описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

попытайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|---|--|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| | Science (Web of Knowledge) | опубликованных в научных изданиях. Университета. | Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Технология и организация услуг питания» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Технология и организация услуг питания» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ДЕЛА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы санаторно-курортного дела» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы..... | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 14 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 15 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы..... | 15 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания..... | 17 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 18 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 20 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 20 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 20 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 20 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 23 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 25 |
| 5.6 Образовательные технологии | 25 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины в формировании знаний умений и навыков у будущих специалистов в области технологии обслуживания санаторно-курортных предприятий, бизнес-планирования деятельности санаторно-курортного предприятия и управления ее финансами. Подготовка специалистов к организации работы санаторно-курортного предприятия, включая оценку затрат по организации лечебно-оздоровительной деятельности на предприятии.

В ходе ее достижения решаются следующие задачи:

- приобретение знаний в области специальных технологий и организации дополнительных услуг санаторно-курортного предприятия;
- приобретение знаний в области планирования деятельности санаторно-курортного предприятия
 - овладение новыми технологиями по продвижению и организации продаж продукта санаторно-курортного предприятия;
 - овладение методикой расчета стоимости основных и дополнительных услуг санаторно-курортного предприятия.
- применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «*Основы санаторно-курортного дела*» реализуется в профессиональном модуле обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «*Основы санаторно-курортного дела*» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «*Основы гостиничного дела*», «*Технологии гостиничной деятельности*», «*Сервисная деятельность*», «*Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов*» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Управление проектами в индустрии гостеприимства
- Технология и организация услуг питания
- Организация деятельности служб приема и размещения гостиницы
- Организация досуговой деятельности в гостиничных комплексах

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2 и ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|---|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет |
| | | | ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 семестре, составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 5 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 72 | 72 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 24 | 24 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 45 | 45 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | 27 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 5 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 32 | 32 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 20 | 20 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 103 | 103 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | 9 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебно-оздоровительном туризме | 30 | 12 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела | 30 | 12 | 18 | 4 | 8 | | 6 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России | 30 | 12 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций | 27 | 9 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебнооздоровительном туризме | 35 | 26 | 4 | 2 | 2 | | 5 |
| Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела | 32 | 25 | 2 | 0 | 2 | | 5 |
| Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России | 35 | 26 | 4 | 2 | 2 | | 5 |
| Раздел 4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций | 33 | 26 | 2 | 0 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего СРС + контроль | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | | |
|---|----------------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля | Контроль (пром. аттест.), час |
| Модуль 1. Основы гостиничного дела, семестр 5 | | | | | | | | |
| Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебнооздоровительном туризме | 18 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 3 | Контрольная работа | 7 |
| Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела | 18 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 3 | Контрольная работа | 7 |
| Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России | 18 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 3 | Контрольная работа | 7 |
| Раздел 4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций | 18 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 3 | Контрольная работа | 6 |
| Общий объем, часов | 72 | 21 | | 12 | | 12 | | 27 |

| | |
|---------------------------------------|----------------|
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен |
|---------------------------------------|----------------|

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего СРС + контроль | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | | |
|---|----------------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля | Контроль (пром. аттест.), час |
| Модуль 1. Основы гостиничного дела, семестр 5 | | | | | | | | |
| Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебнооздоровительном туризме | 28 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 7 | Контрольная работа | 2 |
| Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела | 28 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 7 | Контрольная работа | 2 |
| Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России | 28 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 7 | Контрольная работа | 2 |
| Раздел 4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций | 28 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 7 | Контрольная работа | 3 |
| Общий объем, часов | 112 | 28 | | 47 | | 28 | | 9 |

| | |
|---------------------------------------|----------------|
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен |
|---------------------------------------|----------------|

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебно-оздоровительном туризме

Цель: дать студентам знания основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие о курортном деле и курортологии.

- Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.

- Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.

- Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.

Характеристика мировых курортов.

Вопросы для самоподготовки:

1. Определите сущность и содержание курортной деятельности.
2. Какие формы курортной деятельности вы знаете?
3. Что такое санаторно-курортный комплекс и какова его структура?
4. Какие критерии классификации санаторно-курортных организаций вы знаете?
5. Назовите уровни управления санаторно-курортным комплексом.
6. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений, представленных на курортах.
7. Что такое «курсовка»?
8. Каковы особенности и элементы хозяйственной структуры санатория?
9. Назовите основные принципы организации лечебной работы санатория.
10. Какие дополнительные услуги (помимо лечебных) оказывает санаторий?
11. Каковы оптимальные сроки лечения в санаториях?

Раздел 2. Ресурсное обеспечение функционирования предприятий санаторно-курортной отрасли

Цель: дать студентам знания основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение туристско-рекреационных ресурсов.
2. По каким признакам осуществляется их классификация?

3. Какие ресурсы относятся к природным?
4. Что такое возобновляемые природные ресурсы?
5. Что такое заменимые природные ресурсы?
6. Какие ресурсы относятся к антропогенным?
7. Что такое туристская рента?
8. Какие задачи необходимо решать для проведения оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
9. Как подразделяются основные фонды?
10. Какие виды стоимости основных средств вы знаете?
11. Что такое амортизация?
12. Как ее рассчитывают?
13. Какие ресурсы необходимы для функционирования санатория?
14. Какие модели используют для финансового учета персонала?
15. Какие элементы корпоративной культуры вы знаете?

Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России

Цель: дать студентам знания основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие, свойства, состав и основные характеристики курортно-рекреационных ресурсов.

Природные лечебные ресурсы России

Охрана природных лечебных ресурсов

Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования

Вопросы для самоподготовки:

1. Рекреационное районирование, критерии формирования и использования различных типов рекреационных систем.
2. Рекреационные зоны Российской Федерации и экономическое районирование и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации, их отличие.
3. Минеральные воды, происхождение, использование в оздоровительных целях.
4. Минеральные воды, классификация, использование для внутреннего применения.
5. Лечебные грязи, происхождение, классификация. Особенности применения.
6. Климатотерапия, классификация, общие принципы действия, организация в условиях курортного оздоровления.
7. Климат, погода, медицинская климатология, механизм действия погодных факторов на организм.
8. Метеотропные реакции, их профилактика в условиях санаторно-курортного оздоровления.
9. Аэротерапия, виды, механизмы действия, использование в санаторно-курортном оздоровлении, особенности дозирования.
10. Гелиотерапия, воды, механизм действия, принципы организации в теплый и холодный период года.
11. Понятие о ландшафтной рекреалогии,

Раздел 4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций

Цель: дать студентам знания правовых основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Лицензирование и сертификация Санаторно-курортных услуг
Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере. Некоторые проблемы законодательства в сфере реализации санаторно-курортного продукта. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.
2. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
3. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
4. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.
5. Управление курортным делом на различных уровнях.
6. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Сущность и задачи курортного дела
2. Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
3. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.
4. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
5. Лечебный и оздоровительный туризм. Основные типы курортов
6. Понятие индустрии здоровья
7. Система организации здравоохранения в России.
8. Взаимодействие организма с окружающей средой. Биосоциальные аспекты здоровья и болезней.
9. Состояние здоровья взрослого и детского населения России.
10. Сущность и составляющие современной курортной медицины
11. Понятие восстановительной медицины
12. Сохранение и восстановление здоровья здоровых
13. Реабилитационный потенциал и система реабилитации на курорте

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Примерные вопросы:

1. Курортное дело и курортология.
2. Санаторно-курортного комплекс в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
3. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.

4. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
5. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.
6. Характеристика мировых курортов.
7. Определите сущность и содержание курортной деятельности.
8. Формы курортной деятельности вы знаете?
9. Санаторно-курортный комплекс и какова его структура?
10. Критерии классификации санаторно-курортных организаций вы знаете?
11. Уровни управления санаторно-курортным комплексом.
12. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений, представленных на курортах.
13. Понятие «курсовка»?
14. Особенности и элементы хозяйственной структуры санатория?
15. Принципы организации лечебной работы санатория.
16. Дополнительные услуги (помимо лечебных) санаторно-курортных предприятий?
17. Определение сроков лечения отдыхающих в санаторно-курортных предприятиях?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Формирование принципов защиты природно-климатических факторов и их использование в оздоровительных целях в античном мире.
2. Особенности развития курортного дела в Европе и Азии.
3. Формирование первых «народных» курортов и их упадок в период Средневековья. Новый этап развития курортов в Европе.
4. Роль Петра I в развитии курортного дела в России.
5. История российских курортов в начале XX в. и в период до 1914 г.
6. Развитие курортов в годы Великой Отечественной войны и в период послевоенного восстановления и развития народного хозяйства.
7. Советский этап развития курортного дела.
8. Современный этап развития курортного дела, характеристика, особенности
9. Курортно-рекреационные ресурсы, свойства, происхождение, назначение.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Теоретические вопросы:

1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов
2. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности.
3. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.
4. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания
5. Туристско-рекреационные ресурсы.
6. Возобновляемые природные ресурсы?
7. Заменяемые природные ресурсы?
8. Какие ресурсы относятся к антропогенным?
9. Туристская рента?
10. Проведение оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
11. Подразделение основных фондов?
12. Виды стоимости основных средств?
13. Амортизация и методика ее расчета?

14. Ресурсы необходимы для функционирования санатория?
15. Модели финансового учета персонала?
16. Элементы корпоративной культуры?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Курортно-рекреационные ресурсы Российской Федерации.
2. Курорты Российской Федерации в общей системе здравоохранения и туризма.
3. Система рекреационных организаций в современных условиях.
4. Организация оздоровления детей на современном курорте.
5. Социально-экономическая эффективность санитарно-курортного оздоровления.
6. Курортная инфраструктура, основные залаяв, особенности функционирования.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Понятие, свойства, состав и основные характеристики курортно-рекреационных ресурсов.
2. Природные лечебные ресурсы России
3. Охрана природных лечебных ресурсов
4. Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования
5. Рекреационное районирование, критерии формирования и использования различных типов рекреационных систем.
6. Рекреационные зоны Российской Федерации и экономическое районирование, и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации, их отличие.
7. Минеральные воды, происхождение, использование в оздоровительных целях.
8. Минеральные воды, классификация, использование для внутреннего применения.
9. Лечебные грязи, происхождение, классификация. Особенности применения.
10. Климатотерапия, классификация, общие принципы действия, организация в условиях курортного оздоровления.
11. Климат, погода, медицинская климатология, механизм действия погодных факторов на организм.
12. Метеотропные реакции, их профилактика в условиях санаторно-курортного оздоровления.
13. Аэротерапия, виды, механизмы действия, использование в санаторно-курортном оздоровлении, особенности дозирования.
14. Гелиотерапия, воды, механизм действия, принципы организации в теплый и холодный период года.
15. Понятие о ландшафтной рекреологии,

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Назовите основные законодательные документы, регулирующие курортную деятельность.
2. Назовите основные положения обеспечения населения РФ санаторно-курортной помощью.
3. В чем заключаются основные проблемные вопросы продажи путевок и заключения договоров?
4. Какие вы знаете стандарты в санаторно-курортной отрасли?
5. Что такое сертификация?

6. В чем состоят задачи лицензирования и сертификации в санаторно-курортной сфере?
7. Что такое лицензия?
8. Назовите особенности Системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению.
9. Что представляет собой Классификация гостиниц и других средств размещения?
10. Является ли Классификация гостиниц и других средств размещения обязательной для применения?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Лицензирование и сертификация Санаторно-курортных услуг
2. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.
3. Некоторые проблемы законодательства в сфере реализации санаторно-курортного продукта. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.
4. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.
5. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
6. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
7. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.
8. Управление курортным делом на различных уровнях.
9. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|---|--|---|
| ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Знать: Особенности управления ресурсами предприятия с целью оптимизации использования для получения максимальной прибыли | Этап формирования знаний |
| | | уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | | контролировать процессы обслуживания. | |
| | | владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности; | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | знать: сущность категорий, терминологию и структуру решения социально значимых проблем, функции и методы исследований; теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; | Этап формирования знаний |
| | | уметь: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента; | Этап формирования умений |
| | | владеть: системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа гуманитарных проблем и явлений; навыками гостиничного менеджмента, организации и координации работы исполнителей; | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | знать: целевой рынок, целевую аудиторию, особенности продвижения продукта на рынке санаторно-курортных предприятий | Этап формирования знаний |
| | | уметь: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения необходимые для продажи и продвижения услуг санаторно-курортных предприятий | Этап формирования умений |
| | | владеть: навыками осуществления исследования рынка санаторно-курортных услуг, а также навыками организации реализации и продвижения разработанного продукта | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|--|----------------------------------|--|---|
| <p>ПК-1 ПК-2 ПК-8</p> | <p>Этап формирования знаний.</p> | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>ПК-1 ПК-2 ПК-8</p> | <p>Этап формирования умений</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| <p>ПК-1 ПК-2 ПК-8</p> | <p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

1. Понятие о курортном деле и курортологии.
2. Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
3. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.
4. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
5. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности. Характеристика мировых курортов.

6. Определите сущность и содержание курортной деятельности
7. Какие формы курортной деятельности вы знаете?
8. Что такое санаторно-курортный комплекс и какова его структура?
9. Какие критерии классификации санаторно-курортных организаций вы знаете?
10. Назовите уровни управления санаторно-курортным комплексом.
11. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений, представленных на курортах.
12. Что такое «курсовка»?
13. Каковы особенности и элементы хозяйственной структуры санатория?
9. Назовите основные принципы организации лечебной работы санатория.
10. Какие дополнительные услуги (помимо лечебных) оказывает санаторий?
11. Каковы оптимальные сроки лечения в санаториях
12. Классификация туристско-рекреационных ресурсов.
13. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности.
14. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания.
15. Определение туристско-рекреационных ресурсов
16. Понятие, свойства, состав и основные характеристики курортно-рекреационных ресурсов.
17. Природные лечебные ресурсы России
18. Охрана природных лечебных ресурсов
19. Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования
20. Рекреационное районирование, критерии формирования и использования различных типов рекреационных систем.
21. Рекреационные зоны Российской Федерации и экономическое районирование, и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации, их отличие.
22. Минеральные воды, происхождение, использование в оздоровительных целях.
23. Минеральные воды, классификация, использование для внутреннего применения.
24. Лечебные грязи, происхождение, классификация. Особенности применения.
25. Климатотерапия, классификация, общие принципы действия, организация в условиях курортного оздоровления.
26. Климат, погода, медицинская климатология, механизм действия погодных факторов на организм.
27. Метеотропные реакции, их профилактика в условиях санаторно-курортного оздоровления.
28. Аэротерапия, виды, механизмы действия, использование в санаторно-курортном оздоровлении, особенности дозирования
29. Гелиотерапия, воды, механизм действия, принципы организации в теплый и холодный период года.
30. Понятие о ландшафтной рекреологии,
31. Лицензирование и сертификация Санаторно-курортных услуг
32. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.
33. Законодательство в сфере реализации санаторно-курортного продукта.
34. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.
35. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.
36. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
37. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
38. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.
39. Управление курортным делом на различных уровнях.

40. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

41. Основные фонды санаторно-курортного предприятия

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма : учебное пособие : [16+] / А.С. Соколов, Н.П. Манько, Т.В. Рассохина, В.Г. Гуляев ; под ред. А.С. Соколова ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575013> – Библиогр.: с. 262 - 265. – ISBN 978-5-98699-299-0. – Текст : электронный.
2. Максимовская, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для вузов / О. А. Максимовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454144>

Дополнительная литература

1. Барышева, Е. С. Курортология : учебное пособие / Е. С. Барышева, Н. Г. Мязина. — Оренбург : ОГУ, 2016. — 219 с. — ISBN 978-5-7410-1432-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/98044> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Власов, В. Н. Курортология : учебное пособие / В. Н. Власов. — Тольятти : ТГУ, 2015. — 120 с. — ISBN 978-5-8259-0863-2. — Текст : электронный // Лань :

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|---|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «*Основы санаторно-курортного дела*» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

При необходимости удалить ресурсы, не используемые для освоения дисциплины.

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|---|--|--|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | | периодика, в т.ч. журналы ВАК. | |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------|--|

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «*Основы санаторно-курортного дела*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «*Основы санаторно-курортного дела*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «*основы санаторно-курортного дела*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «*Основы санаторно-курортного дела*» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «*Основы санаторно-курортного дела*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «*Основы санаторно-курортного дела*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

/Солодуха П.В./

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: к.э.н., доцента Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-------------------------------------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы . | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 11 |
| г) HotelStartUP | 21 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 21 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 21 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 21 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 22 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 24 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 28 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 28 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 28 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 29 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 29 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 31 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 32 |
| 5.6 Образовательные технологии | 33 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Залка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах планирования и прогнозирования гостиничной деятельности, формирование знаний и умений в области организации деятельности гостиничного предприятия, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

Задачи учебной дисциплины:

1. знать и глубоко понимать теоретические основы планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
2. знать отраслевые особенности предприятий сферы гостеприимства, структуру рынка услуг, методы его анализа;
3. знать методические подходы к оценке эффективности функционирования гостиничного предприятия;
4. отечественный и зарубежный опыт бизнес- планирования на предприятии с учетом отраслевых особенностей;
5. методику разработки разделов плана: производства и реализации услуг, труда и заработной платы, себестоимости, прибыли и рентабельности, финансового плана и др.;
6. уметь выявлять конкретные проблемы и задачи связанные с экономикой предприятия при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решений, планировать мероприятия по обеспечению эффективности функционирования гостиничного предприятия;
7. овладеть профессиональной экономической терминологией и лексикой;
8. овладеть навыками бизнес– планирования, реконструкции и развития гостиничного предприятия;
9. овладеть знаниями об основах ценообразования на предприятиях гостеприимства.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина **«Проектирование гостиничной деятельности»** реализуется в обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность **Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.**

Для изучения учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Основы гостиничного дела», «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

Изучение учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Проектирование гостиничной деятельности, Управление проектами в индустрии гостеприимства, Инновации в индустрии гостеприимства, Управление инвестиционной деятельностью гостиничного предприятия

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4, ПК-5, ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|---|
| Проектная деятельность | ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ПК-4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности. |
| | | | ПК-4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности. |
| Сервис | ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. |
| | | | ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. |
| | | | ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 4 семестре, составляет 6 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен *дифференцированный зачет*

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 4 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 106 | 106 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 32 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 42 | 42 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 110 | 110 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 216 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 3 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 46 | 46 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 8 | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 30 | 30 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 166 | 166 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | 4 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 216 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр _4) | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы проектирования гостиничной деятельности | 36 | 19 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Раздел 2. Проектирование организационных структур при проектировании гостиничных предприятий | 36 | 19 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Раздел 3. Теоретические основы проектирования зданий и сооружений гостиничных предприятий | 36 | 19 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Раздел 4. Объемно-планировочное решение гостиничных предприятий | 36 | 19 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Раздел 5. Документационное сопровождение проектной деятельности. Состав проекта | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | | 7 |
| Раздел 6. Организация проектирования на предприятии сферы гостеприимства с использованием программных продуктов | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | | 7 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 216 | 110 | 106 | 32 | 32 | | 42 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 216 | 110 | 106 | 32 | 32 | | 42 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр _4) | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы проектирования гостиничной деятельности | 36 | 28 | 8 | 2 | 1 | | 5 |
| Раздел 2. Проектирование организационных структур при проектировании гостиничных предприятий | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | | 5 |
| Раздел 3. Теоретические основы проектирования зданий и сооружений гостиничных предприятий | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | | 5 |
| Раздел 4. Объемно-планировочное решение гостиничных предприятий | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | | 5 |
| Раздел 5. Документационное сопровождение проектной деятельности. Состав проекта | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 6. Организация проектирования на предприятии сферы гостеприимства с использованием программных продуктов | 36 | 27 | 9 | 2 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 216 | 170 | 46 | 8 | 8 | | 30 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 216 | 170 | 46 | 8 | 8 | | 30 |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|---|------------|---|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1 (Семестр _4) | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы проектирования гостиничной деятельности | 18 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Проектирование организационных структур при проектировании гостиничных предприятий | 19 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Теоретические основы проектирования зданий и сооружений гостиничных предприятий | 18 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Объемно-планировочное решение гостиничных предприятий | 18 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Документационное сопровождение проектной деятельности. Состав проекта | 18 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Организация проектирования на предприятии сферы гостеприимства с использованием программных продуктов | 19 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем по семестру, часов, | 110 | 42 | | 56 | | 12 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 110 | 42 | | 56 | | 12 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|---|------------|---|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1 (Семестр _4) | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы проектирования гостиничной деятельности | 28 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 21 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Проектирование организационных структур при проектировании гостиничных предприятий | 29 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 22 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Теоретические основы проектирования зданий и сооружений гостиничных предприятий | 28 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 21 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Объемно-планировочное решение гостиничных предприятий | 28 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 21 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Документационное сопровождение проектной деятельности. Состав проекта | 28 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 21 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Организация проектирования на предприятии сферы гостеприимства с использованием программных продуктов | 25 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 18 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем по семестру, часов, | 166 | 30 | | 124 | | 12 | |

| | | | | | | | |
|---|------------|-----------|--|-----|--|----|--|
| Общий объем по дисциплине, часов | 166 | 30 | | 124 | | 12 | |
|---|------------|-----------|--|-----|--|----|--|

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»)

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: ознакомление обучающихся с проектированием деятельности гостиничных предприятий, разработкой стандартов и технологии обслуживания, применением правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность, анализом использования стандартов в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности
 Проектирование гостиничного продукта
 Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности
 Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.
 Системы автоматизации проектирования гостиничной деятельности
 Состав и содержание проекта. Организация проектирования гостиничной деятельности

Вопросы для самоподготовки:

1. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
2. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
3. В чем сущность предпроектных работ?
4. Какую информацию содержит проектная документация?
5. Кто разрабатывает техническое задание? Какие нормативные документы используют при проектировании гостиничной деятельности?
6. Назовите методы формирования и реализации гостиничного продукта.

РАЗДЕЛ 2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ СТРУКТУР ПРИ ПРОЕКТИРОВАНИИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Цель: ознакомление обучающихся с проектированием деятельности гостиничных предприятий, разработкой стандартов и технологии обслуживания, применением правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность, анализом использования стандартов в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Цели и задачи проектирования гостиничного продукта. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Проектирование инновационного гостиничного продукта

Вопросы для самоподготовки:

1. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
2. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.

3. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
4. Проектирование инновационного гостиничного продукта

РАЗДЕЛ 3. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: ознакомление обучающихся с проектированием деятельности гостиничных предприятий, разработкой стандартов и технологии обслуживания, применением правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность, анализом использования стандартов в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Документационное сопровождение проектной гостиничной деятельности
Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов
Функциональные основы проектирования гостиничной деятельности
Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения
Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения
Конструктивные элементы зданий гостиниц
Объемно- планировочные решения зданий и сооружений гостиницы

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте краткую характеристику СНиП и ГОСТ. Требования к зданию гостиниц и других средств размещения
2. Требования к оборудованию гостиничных предприятий
3. Технические системы, обеспечивающие эксплуатацию инженерного оборудования.
4. Требования к общественным помещениям гостиницы
5. Характеристики функциональных групп помещений гостиницы
6. Характеристики функциональных групп помещений предприятий питания
7. Принципы организации производства и планировочные решения
8. Характеристика помещений для предоставления деловых услуг
9. Особенности помещений для занятий спортом и отдыхом
10. Виды спортивного оборудования гостиничного предприятия
11. Особенности проектирования комнат для переговоров и конференц-залов
12. Служебные помещения в гостиницах.
13. Требования к номерам различной категории
14. Характеристика номеров категории «Люкс»
15. Виды инженерно -технического оборудования в номере
16. Особенности планировочного решения гостиниц, основные схемы планировочного решения
17. Основные планировочные элементы гостиниц
18. Подходы к проектированию типовых и индивидуальных проектов гостиниц
19. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц
20. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
21. Основные этапы работ по расчету, подбору и установке оборудования
22. Особенности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения
23. Перечислите основные функциональные процессы гостиниц и других средств размещения
24. Назовите технологические, информационные и трудовые процессы в различных функциональных подразделениях гостиницы
25. Назовите цели и задачи проектирования гостиничного продукта

26. Основные этапы проектирования гостиничного продукта
27. Роль инновационных технологий в производстве гостиничного продукта. Какие инновационные технологии используют при проектировании гостиничной деятельности за рубежом?
28. В чем особенность отечественной практики проектирования гостиничной деятельности?
29. Обоснуйте необходимость анализа внешней и внутренней среды при проектировании гостиничной деятельности.
30. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
31. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
32. Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
33. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы. Основные виды объемно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объемно-планировочным решениям. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
34. Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.
35. Состав помещений жилого этажа. Варианты схем, выбор оптимальной схемы.
36. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания: автономной, полуавтономной, централизованной.
37. Горизонтальные и вертикальные коммуникации на этаже. Требования к размещению лестниц (главных и хозяйственных), лифтов (главных и хозяйственных), эскалаторов, бельепроводов, мусоропроводов.
38. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Нормативы расчетов ширины коридоров на жилом этаже в зависимости от расположения помещений и способа открывания дверей.
39. Требования к проектированию номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
40. Оптимизация пространства и требования доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).
41. Специфика планировочных решений фасадов с целью избежания стандартных равноудаленных окон и одинаковых номеров с заданным шагом.
42. Специфика проектирования мини- и малых гостиниц.
43. Анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
44. Требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд).
45. Требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы

РАЗДЕЛ 4. ОБЪЕМНО-ПЛАНИРОВОЧНОЕ РЕШЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Цель: ознакомление обучающихся с проектированием деятельности гостиничных предприятий, разработкой стандартов и технологии обслуживания, применением правовых и

нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность, анализом использования стандартов в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды объёмно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объёмно-планировочным решениям. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.

Вопросы для самоподготовки:

1. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
2. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
3. Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
4. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы.
5. Основные виды объёмно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объёмно-планировочным решениям. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
6. Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.

РАЗДЕЛ 5. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ СОПРОСВОЖДЕНИЕ ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. СОСТАВ ПРОЕКТА

Цель: ознакомление обучающихся с проектированием деятельности гостиничных предприятий, разработкой стандартов и технологии обслуживания, применением правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность, анализом использования стандартов в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.

Вопросы для самоподготовки:

1. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
2. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
3. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
4. Проектирование инновационного гостиничного продукта.

5. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.
6. Системы автоматизации проектирования.
7. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.
8. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
9. Определения пояснительной записки, чертежей, сметной документации. Этапы разработки проектной документации: предпроектный, проектный и послепроектный. Задачи, решаемые на каждом этапе. Состав предпроектных работ. Техничко-экономическое обоснование.
10. Техническое задание на проектирование. Проектные организации. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах. Виды проектов. Принципы проектирования.
11. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.
12. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
13. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
14. Показатели генплана. Требования к генплану. Системы застройки гостиничных предприятий.
15. Функциональные группы помещений гостиничного предприятия. Виды гостиничных помещений и их назначение. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальная протяженность технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.
16. Состав помещений приёмно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению. Внутренние, входные и выходные потоки.
17. Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
18. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице.
19. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
20. Конструктивные элементы зданий гостиниц: фундамент, стены, перекрытия, крыши, полы, окна, двери, балконы, лоджии, эркеры, лестницы. Назначения, характеристики, классификация, требования к эксплуатации. Несущие, ограждающие, совмещающие элементы. Привязка конструктивных элементов зданий к разбивочным осям.
21. Единая модульная система в строительстве. Планировочные решения зданий.
22. Виды объёмно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объёмно-планировочным решениям.
23. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
24. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.
25. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности
26. Документационное сопровождение проектной деятельности

27. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов
28. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия
29. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения
30. Требования к проектированию этажей и вспомогательных помещений жилой части гостиниц и иных средств размещения
31. Требования к проектированию номеров гостиниц и иных средств размещения
32. Конструктивные элементы зданий гостиниц
33. Объемно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы

РАЗДЕЛ 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

Цель: Изучить основные принципы применения программных продуктов в проектировании предприятия гостеприимства. Планирование использования возможностей сети Интернет в гостиничном бизнесе.

Перечень изучаемых элементов содержания

Цель и задачи применения специальных программных продуктов при проектировании гостиниц. Применение информационных технологий в процессе проектирования услуг в индустрии гостеприимства. Проблемы и перспективы применения информационных технологий на всех этапах процесса проектирования гостиниц. Методология внедрения современных информационных технологий в проектировании и гостиничных услуг. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц. Планирование использования возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

Вопросы для самоподготовки:

1. Цель и задачи применения специальных программных продуктов при проектировании гостиниц.
2. Применение информационных технологий в процессе проектирования услуг в индустрии гостеприимства.
3. Проблемы и перспективы применения информационных технологий на всех этапах процесса проектирования гостиниц.
4. Методология внедрения современных информационных технологий в проектировании и гостиничных услуг.
5. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц.
6. Планирование использования возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения
2. Современные архитектурные концепции гостиничных зданий.
3. Виды гостиничных объектов
4. Функциональные связи гостиницы и обслуживания
5. цели и задачи проектирования гостиничного продукта
6. Основные этапы проектирования гостиничного продукта
7. Роль инновационных технологий в производстве гостиничного продукта.
8. Материально-технические факторы гостиничного продукта (здания, номера, интерьер, техническое оборудование, блюда в ресторане и пр.).

10. Человеческие факторы гостиничного продукта (профессионализм обслуживания, вежливость и радушие, быстрота решения проблем гостя).
11. Уровни гостиничного продукта: родовой; ожидаемый; расширенный; потенциальный.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Цели разработки внутрифирменных планов:

- а) привлечение инвестиций;
- б) эффективное управление;
- в) мотивация персонала;
- г) контроль

2. Процесс планирования начинается с:

- а) формулирования целей;
- б) определение лица ответственного за принятие решений;
- в) сбора информации о ситуации;
- г) анализа внешней среды.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
2. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
3. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
4. Проектирование инновационного гостиничного продукта

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что из себя представляет стратегия организации в ходе проектирования?

- а) Расширенное описание миссии организации
- б) Бизнес-план
- в) План реализации мечты предпринимателя
- г) Конкретный долгосрочный план достижения некоторой цели

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
2. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
3. Показатели генплана. Требования к генплану.
4. Системы застройки гостиничных предприятий.
5. Функциональные группы помещений гостиничного предприятия.
6. Виды гостиничных помещений и их назначение.
7. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальная протяженность технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.
8. Состав помещений приёмно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению.

9. Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
10. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей.
11. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Чем определяется структура планов предприятия:

- а) Целями;
- б) Задачами;
- в) Приоритетами;
- г) Видами деятельности;

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Состав помещений жилого этажа. Варианты схем, выбор оптимальной схемы.
2. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания: автономной, полуавтономной, централизованной.
3. Горизонтальные и вертикальные коммуникации на этаже. Требования к размещению лестниц (главных и хозяйственных), лифтов (главных и хозяйственных), эскалаторов, бельепроводов, мусоропроводов.
4. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Нормативы расчётов ширины коридоров на жилом этаже в зависимости от расположения помещений и способа открывания дверей.
5. Требования к проектированию номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
6. Оптимизация пространства и требования доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).
7. Специфика планировочных решений фасадов с целью избежания стандартных равноудаленных окон и одинаковых номеров с заданным шагом.
8. Специфика проектирования мини- и малых гостиниц.
9. Анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
10. Требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звёзд).
11. Требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы.
12. Требования к проектированию гостиниц и мотелей до 50 номеров (согласно нормативным документам).
13. Требования к проектированию гостиниц и мотелей более 50 номеров.
14. Требования к проектированию домов отдыха, пансионатов и иных средств размещения.
15. Требования к проектированию и оснащению номеров сьют, люкс, апартаментов, студии.
16. Требования к проектированию и оснащению номеров первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий.
17. Требования к номерному фонду: наличию одно- и двухместных номеров; многокомнатных номеров; минимальной площади номера; площади, расположению, оснащению санузла в гостиницах разных категорий.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что входит в техзадание по проектированию гостиницы:
 - а) информация по количеству номеров и их классу, количеству квадратных метров, оснащению;
 - б) список общественных зон и их расположение – для питания, развлечений и пр.;
 - в) интерьерные требования;
 - г) архитектурно-конструктивные решения – количество этажей, расположение блоков, внешний вид;

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
2. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
3. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
4. Проектирование инновационного гостиничного продукта.
5. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.
6. Системы автоматизации проектирования.
7. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.
8. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
9. Определения пояснительной записки, чертежей, сметной документации. Этапы разработки проектной документации: предпроектный, проектный и послепроектный. Задачи, решаемые на каждом этапе. Состав предпроектных работ. Техничко-экономическое обоснование.
10. Техническое задание на проектирование. Проектные организации. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах. Виды проектов. Принципы проектирования.
11. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНИП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.
12. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
13. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
14. Показатели генплана. Требования к генплану. Системы застройки гостиничных предприятий.
15. Функциональные группы помещений гостиничного предприятия. Виды гостиничных помещений и их назначение. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальная протяженность технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.
16. Состав помещений приёмно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению. Внутренние, входные и выходные потоки.

17. Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
18. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице.
19. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
20. Конструктивные элементы зданий гостиниц: фундамент, стены, перекрытия, крыши, полы, окна, двери, балконы, лоджии, эркеры, лестницы. Назначения, характеристики, классификация, требования к эксплуатации. Несущие, ограждающие, совмещающие элементы. Привязка конструктивных элементов зданий к разбивочным осям.
21. Единая модульная система в строительстве. Планировочные решения зданий.
22. Виды объёмно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объёмно-планировочным решениям.
23. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
24. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.
25. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности
26. Документационное сопровождение проектной деятельности
27. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов
28. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия
29. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения
30. Требования к проектированию этажей и вспомогательных помещений жилой части гостиниц и иных средств размещения
31. Требования к проектированию номеров гостиниц и иных средств размещения
32. Конструктивные элементы зданий гостиниц
33. Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что входит в пакет проектной документации, разработанный согласно требованиям к проектированию гостиниц:
 - а) Пояснительная записка.
 - б) Результаты экономических изысканий.
 - в) Генплан.
 - г) Поэтажные планы отеля.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Цель и задачи применения специальных программных продуктов при проектировании гостиниц.
2. Применение информационных технологий в процессе проектирования услуг в индустрии гостеприимства.
3. Проблемы и перспективы применения информационных технологий на всех этапах процесса проектирования гостиниц.
4. Методология внедрения современных информационных технологий в проектировании и гостиничных услуг.

5. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц.
6. Планирование использования возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какие программные продукты позволяют проектировать гостиничное предприятия:
 - a) LiveBusiness
 - б) ZWCAD
 - в) nanoCAD
 - г) HotelStartUP

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **дифференцированный зачет**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|---|--|---|
| ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Знать: методы проектирования объектов профессиональной деятельности | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: проектировать объекты профессиональной деятельности | Этап формирования умений |
| | | Владеть: методами проектирования объектов профессиональной деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов | Знать: методы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | Этап формирования знаний |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | Уметь: обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | Этап формирования умений |
| | | Владеть: методами обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Знать: методы разработки и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: разрабатывать и реализовывать бизнес-планы в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: методами разработки и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------|--------------------------------|--|--|
| ПК-4, ПК-5, ПК-9 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, |

| | | | |
|------------------|--|---|--|
| | | материал | <p>не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p> |
| ПК-4, ПК-5, ПК-9 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> |
| ПК-4, ПК-5, ПК-9 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
|--|--|--|---|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
2. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
3. В чем сущность предпроектных работ?
4. Какую информацию содержит проектная документация?
5. Кто разрабатывает техническое задание? Какие нормативные документы используют при проектировании гостиничной деятельности?
6. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
7. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
8. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
9. Проектирование инновационного гостиничного продукта
10. Дайте краткую характеристику СНИП и ГОСТ. Требования к зданию гостиниц и других средств размещения
11. Требования к оборудованию гостиничных предприятий
12. Технические системы, обеспечивающие эксплуатацию инженерного оборудования.
13. Требования к общественным помещениям гостиницы
14. Характеристики функциональных групп помещений гостиницы
15. Характеристики функциональных групп помещений предприятий питания
16. Принципы организации производства и планировочные решения
17. Характеристика помещений для предоставления деловых услуг
18. Особенности помещений для занятий спортом и отдыхом
19. Виды спортивного оборудования гостиничного предприятия
20. Особенности проектирования комнат для переговоров и конференц-залов
21. Служебные помещения в гостиницах.
22. Требования к номерам различной категории
23. Характеристика номеров категории «Люкс»
24. Виды инженерно -технического оборудования в номере
25. Особенности планировочного решения гостиниц, основные схемы планировочного решения
26. Основные планировочные элементы гостиниц
27. Подходы к проектированию типовых и индивидуальных проектов гостиниц
28. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц

29. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
30. Основные этапы работ по расчету, подбору и установке оборудования
31. Особенности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения
32. Перечислите основные функциональные процессы гостиниц и других средств размещения
33. Назовите технологические, информационные и трудовые процессы в различных функциональных подразделениях гостиницы
34. Назовите цели и задачи проектирования гостиничного продукта
35. Основные этапы проектирования гостиничного продукта
36. Роль инновационных технологий в производстве гостиничного продукта. Какие инновационные технологии используют при проектировании гостиничной деятельности за рубежом?
37. В чем особенность отечественной практики проектирования гостиничной деятельности?
38. Обоснуйте необходимость анализа внешней и внутренней среды при проектировании гостиничной деятельности.
39. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
40. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
41. Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
42. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы. Основные виды объемно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объемно-планировочным решениям. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
43. Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.
44. Состав помещений жилого этажа. Варианты схем, выбор оптимальной схемы.
45. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания: автономной, полуавтономной, централизованной.
46. Горизонтальные и вертикальные коммуникации на этаже. Требования к размещению лестниц (главных и хозяйственных), лифтов (главных и хозяйственных), эскалаторов, бельепроводов, мусоропроводов.
47. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Нормативы расчетов ширины коридоров на жилом этаже в зависимости от расположения помещений и способа открывания дверей.
48. Требования к проектированию номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
49. Оптимизация пространства и требования доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).
50. Специфика планировочных решений фасадов с целью избежания стандартных равноудаленных окон и одинаковых номеров с заданным шагом.

Аналитическое задание:

51. Обосновать специфику проектирования мини- и малых гостиниц.
52. Провести анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
53. Рассмотреть требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд).
54. Обосновать требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы
55. Привести примеры проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
56. Описать виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
57. Привести пример планировочной структуры участка гостиничного предприятия.
58. Обосновать требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
59. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы.
60. Основные виды объёмно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объёмно-планировочным решениям. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
61. Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.
62. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
63. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
64. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
65. Проектирование инновационного гостиничного продукта.
66. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.
67. Системы автоматизации проектирования.
68. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.
69. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
70. Определения пояснительной записки, чертежей, сметной документации. Этапы разработки проектной документации: предпроектный, проектный и послепроектный. Задачи, решаемые на каждом этапе. Состав предпроектных работ. Техничко-экономическое обоснование.
71. Техническое задание на проектирование. Проектные организации. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах. Виды проектов. Принципы проектирования.
72. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.
73. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.

74. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
75. Показатели генплана. Требования к генплану. Системы застройки гостиничных предприятий.
76. Функциональные группы помещений гостиничного предприятия. Виды гостиничных помещений и их назначение. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальная протяженность технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.
77. Состав помещений приёмно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению. Внутренние, входные и выходные потоки.
78. Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
79. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице.
80. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
81. Конструктивные элементы зданий гостиниц: фундамент, стены, перекрытия, крыши, полы, окна, двери, балконы, лоджии, эркеры, лестницы. Назначения, характеристики, классификация, требования к эксплуатации. Несущие, ограждающие, совмещающие элементы. Привязка конструктивных элементов зданий к разбивочным осям.
82. Единая модульная система в строительстве. Планировочные решения зданий.
83. Виды объёмно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объёмно-планировочным решениям.
84. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
85. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.
86. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности
87. Документационное сопровождение проектной деятельности
88. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов
89. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия
90. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения
91. Требования к проектированию этажей и вспомогательных помещений жилой части гостиниц и иных средств размещения
92. Требования к проектированию номеров гостиниц и иных средств размещения
93. Конструктивные элементы зданий гостиниц
94. Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы
95. Цель и задачи применения специальных программных продуктов при проектировании гостиниц.
96. Применение информационных технологий в процессе проектирования услуг в индустрии гостеприимства.
97. Проблемы и перспективы применения информационных технологий на всех этапах процесса проектирования гостиниц.
98. Методология внедрения современных информационных технологий в проектировании и гостиничных услуг.
99. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456974>

Дополнительная литература

1. Боробов, В.Н. Прогнозирование и планирование в условиях рынка : учебное пособие : [16+] / В.Н. Боробов, А.К. Марков, Е.Е. Можаяев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596089> (дата обращения: 28.01.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1539-9. – DOI 10.23681/596089. – Текст : электронный.
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| <p>Cyberleninka</p> <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p> <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p> <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и

практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой учебной дисциплины, доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени

сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа к Интернет;
3. Проектор.
- 4.

5.4.2. Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с

доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ГОСТИНИЦЫ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М., канд.геогр.наук, доцента Хетагурова В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 5 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 18 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 18 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 18 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 19 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 25 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 23 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 23 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 24 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 25 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине27 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 30 |
| 5.6 Образовательные технологии | 30 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | 31 |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель курса – заключается в формирование знаний, умений и практических навыков, необходимых для формирования корпоративной культуры в гостинице. В ходе ее изучения студенты осваивают следующие важные информационные и компетентностные блоки: история возникновения корпоративной культуры, виды и структура корпоративной культуры, формирование корпоративной культуры, корпоративная культура гостиничных цепей с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

- стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и общественного питания.

- факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства

Уметь:

- разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.

- анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства; разрабатывать программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет;

Владеть:

- навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современными технологиями оказания услуг в организациях избранной сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

- навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства.

- навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства

Задачи учебной дисциплины:

1. привитие навыков и умений применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания;

2. развитие способностей обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

3. овладение методикой создания корпоративной культуры.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Корпоративная культура гостиницы» реализуется в профессиональном модуле обязательной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Правоведение», «Экономика», «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности», «Русский язык и культура речи», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Охрана труда и техника безопасности организаций сферы туризма и гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Иностранный язык в профессиональной деятельности».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства
- Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах
- Основы кейтеринга

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-5 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. . |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Сервис | ПК-5 | Способен обеспечить формирование и | ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | деятельности. |
| | | | ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. |
| | | | ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 семестре, составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен в 5 семестре экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 5 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 72 | 72 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 24 | 24 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 45 | 45 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | 27 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 семестре, составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен в 6 семестре экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 32 | 32 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 20 | 20 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 103 | 103 | | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|--|--|--|
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | 9 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 3. Формирование корпоративной культуры | 28 | 10 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей | 33 | 15 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--------------------|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры | 32 | 24 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры | 32 | 24 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 3. Формирование корпоративной культуры | 32 | 24 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей | 39 | 31 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. контроль (пром. аттест.), час |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|------------------------------|-----------|---|
| Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | Расчетно-практическая задача | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Формирование корпоративной культуры | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | Расчетно-практическая задача | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей | 9 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | Расчетно-практическая задача | 3 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 45 | 15 | | 15 | | 15 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 4 | | | | | | | |
| Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры | 24 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры | 24 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | Расчетно-практическая задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|--------------------------------------|----------|--|
| Раздел 3. Формирование корпоративной культуры | 24 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | Расчетно- практичес кая задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей | 31 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | Расчетно- практичес кая задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 103 | 40 | | 55 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры

Цель: изучить историю возникновения корпоративной культуры.

Перечень изучаемых элементов содержания: Понятие культуры организации. Понятие корпоративной культуры. Сущность корпоративной культуры. Исторические этапы корпоративной культуры. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие культуры организации.
2. Понятие корпоративной культуры.
3. Сущность корпоративной культуры.
4. Исторические этапы корпоративной культуры.
5. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.

Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры

Цель: виды и структуру корпоративной культуры.

Перечень изучаемых элементов содержания: Компоненты корпоративной культуры. Задачи корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Модели корпоративной культуры. Корпоративная культура как средство управления. Корпоративная культура как система

Вопросы для самоподготовки:

1. Компоненты корпоративной культуры.
2. Задачи корпоративной культуры.
3. Элементы корпоративной культуры.
4. Модели корпоративной культуры.
5. Корпоративная культура как средство управления.
6. Корпоративная культура как система

Раздел 3. Формирование корпоративной культуры

Цель: изучить способы и этапы формирования корпоративной культуры

Перечень изучаемых элементов содержания: Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников.

Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля. Формирование традиций в отеле. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры. Формирование стандартов поведения в отеле. Формирование фирменной символики отеля. Основные признаки эффективной корпоративной культуры. Оценка корпоративной культуры.

Вопросы для самоподготовки:

1. Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры.
2. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников.
3. Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру.
4. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля.
5. Формирование традиций в отеле.
6. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры.
7. Формирование стандартов поведения в отеле.
8. Формирование фирменной символики отеля.
9. Основные признаки эффективной корпоративной культуры.
10. Оценка корпоративной культуры.

Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей

Цель: изучить корпоративную культуру международных и национальных гостиничных цепей.

Перечень изучаемых элементов содержания: Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton. Корпоративная культура сети Accor. Корпоративная культура сети Marriott. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети. Корпоративная культура Holiday Inn. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.

Вопросы для самоподготовки:

1. Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton.
2. Корпоративная культура сети Accor.
3. Корпоративная культура сети Marriott.
4. Корпоративная культура сети Hilton.
5. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети.
6. Корпоративная культура Holiday Inn.
7. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей.
8. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Понятие культуры организации.
2. Понятие корпоративной культуры.
3. Сущность корпоративной культуры.
4. Исторические этапы корпоративной культуры.
5. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Что такое корпоративная культура?

2. Представьте 3 уровня корпоративной культуры по модели Шейна
3. Какие выделяют функции корпоративной культуры
4. Какие есть виды корпоративной культуры?
5. Какие выделяют типы корпоративной культуры?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Темы рефератов:

1. Компоненты корпоративной культуры.
2. Задачи корпоративной культуры.
3. Элементы корпоративной культуры.
4. Модели корпоративной культуры.
5. Корпоративная культура как средство управления.
6. Корпоративная культура как система

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Выделите уровни корпоративной культуры
2. Как корпоративная культура влияет на создание команды в компании?
3. Какие основные недостатки в корпоративной культуре?
4. Какие основные преимущества в корпоративной культуре?
5. Какие основные барьеры для введения корпоративной культуры в компании?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Темы рефератов:

1. Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры.
2. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников.
3. Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру.
4. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля.
5. Формирование традиций в отеле.
6. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры.
7. Формирование стандартов поведения в отеле.
8. Формирование фирменной символики отеля.
9. Основные признаки эффективной корпоративной культуры.
10. Оценка корпоративной культуры.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Приведите примеры ритуалов в отеле
2. Приведите примеры девизов в отеле
3. Приведите примеры корпоративных мероприятий в отеле
4. Приведите примеры ценностей в отеле
5. Какие разделы содержит корпоративный кодекс отеля?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Темы рефератов:

1. Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton.
2. Корпоративная культура сети Accor.
3. Корпоративная культура сети Marriott.
4. Корпоративная культура сети Hilton.
5. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети.
6. Корпоративная культура Holiday Inn.
7. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей.
8. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Задание.

Разработайте корпоративную культуру сети, состоящую из истории сети, ценностей, традиций, ритуалов, девиза, символики, корпоративных мероприятий.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере | Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современными технологиями оказания услуг в организациях избранной сферы гостеприимства и общественного питания, | Этап формирования навыков и получения опыта |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | | отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности | |
| ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | Знать: стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и общественного питания. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства. | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы; | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|--|
| ПК-3; ПК-5 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные</p> |

| | | | |
|------------|--|--|---|
| | | | ошибки -0-4 балла. |
| ПК-3; ПК-5 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-3; ПК-5 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие культуры организации.
2. Понятие корпоративной культуры.
3. Сущность корпоративной культуры.
4. Исторические этапы корпоративной культуры.
5. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.

6. Компоненты корпоративной культуры.
7. Задачи корпоративной культуры.
8. Элементы корпоративной культуры.
9. Модели корпоративной культуры.
10. Корпоративная культура как средство управления.
11. Корпоративная культура как система
12. Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры.
13. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников.
14. Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру.
15. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля.
16. Формирование традиций в отеле.
17. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры.
18. Формирование стандартов поведения в отеле.
19. Формирование фирменной символики отеля.
20. Основные признаки эффективной корпоративной культуры.
21. Оценка корпоративной культуры.
22. Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton.
23. Корпоративная культура сети Accor.
24. Корпоративная культура сети Marriott.
25. Корпоративная культура сети Hilton.
26. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети.
27. Корпоративная культура Holiday Inn.
28. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей.
29. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

Решение ситуационных задач

1. Разработайте корпоративный кодекс сети отелей
2. Разработайте корпоративный кодекс независимого отеля
3. Разработайте корпоративные стандарты службы приема и размещения
4. Разработайте корпоративные стандарты службы питания и напитков
5. Разработайте корпоративные стандарты службы горничных
6. Разработайте корпоративные стандарты службы бронирования
7. Разработайте корпоративные стандарты службы продаж
8. Разработайте сценарий корпоративного мероприятия День рождения компании
9. Разработайте сценарий корпоративного мероприятия Общее собрание коллектива гостиницы
10. Разработайте систему штрафов в гостинице
11. Разработайте систему поощрений в гостинице

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Колесников, А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02520-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451227>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425905>

Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705>
2. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00604-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451051>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного | Описание электронного ресурса | Используемый для работы |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|

| | | |
|--|---|---|
| <p>ресурса Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>адрес https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| <p>Cyberleninka</p> | <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p> | <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p> |
| <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности

может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com/ ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины Корпоративная культура гостиницы предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ЭЛЕКТИВНЫЕ КУРСЫ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И
СПОРТУ

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность

«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «**Элективные курсы по физической культуре и спорту**» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: кандидат педагогических наук, доцент кафедры теории и методики физической культуры и спорта РГСУ Еремин М.В., кандидат педагогических наук, доцент кафедры теории и методики физической культуры и спорта РГСУ Мехрикадзе В.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании кафедры теории и методики физической культуры и спорта Протокол № 9 от 15 мая 2020 года

Заведующий кафедрой теории и методики физической культуры и спорта, д-р пед. наук, доцент

А.С. Махов

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

Кандидат педагогических наук, доцент кафедры безопасности жизнедеятельности и адаптивной физической культуры Шуйского филиала ИвГУ

Е.А. Осокина

(подпись)

Кандидат педагогических наук, доцент кафедры теории и методики физической культуры и спорта РГСУ

М.А. Петрова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины..... | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы..... | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы..... | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 7 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 7 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 8 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 17 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 17 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 18 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 19 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 19 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 25 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины... | 25 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 26 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 26 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 28 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 29 |
| 5.6 Образовательные технологии | 30 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в формировании физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей жизни и профессиональной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

1. формировать готовность применять спортивные и оздоровительные технологии для достижения высокого уровня физического здоровья и поддержания его в процессе обучения в вузе, и дальнейшей профессиональной деятельности;
2. обучить студентов практическим умениям и навыкам занятий различными видами спорта, современными двигательными и оздоровительными системами;
3. обеспечить общую и профессиональную физическую подготовленность, психофизическую готовность обучающегося к будущей профессиональной деятельности.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «*Элективные курсы по физической культуре и спорту*» реализуется в обязательной части основной образовательной программы 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Физическая культура

Знания: научно-теоретические основы формирования базовой, спортивной, оздоровительной, рекреационной, профессионально-прикладной физической культуры студента и понимать их интегрирующую роль в процессе формирования здоровьесбережения.

Умения: применять высокоэффективные оздоровительные и спортивные технологии практические умения и навыки по физической культуре в профессиональной деятельности.

Навыки: использовать средства и методы физической культуры в профессиональной деятельности.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Государственная итоговая аттестация

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: УК-7 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|--|-----------------|---|---|
| Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение) | УК-7 | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для | УК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом фи- |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | зоологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности. |
|--|--|--|---|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 3,4,5,6,7 семестрах, составляет 328 часов. По дисциплине предусмотрено 4 зачета и 1 *дифференцированный зачет*.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | | |
|--|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 328 | 54 | 54 | 72 | 74 | 74 |
| Учебные занятия лекционного типа | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Практические занятия | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Лабораторные занятия | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Контактная работа в ЭИОС | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 328 | 54 | 54 | 72 | 74 | 74 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 328 | 54 | 54 | 72 | 74 | 74 |

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой на 2 курсе, составляет 328 часов. По дисциплине предусмотрен зачет и *дифференцированный зачет*.

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс |
|--|-------------|------------|
| | | 2 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 0 | 0 |
| Учебные занятия лекционного типа | 0 | 0 |
| Практические занятия | 0 | 0 |
| Лабораторные занятия | 0 | 0 |
| Контактная работа в ЭИОС | 20 | 20 |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 320 | 320 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 8 | 8 |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 328 | 328 |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| 3-7 семестры | | | | | | | |
| Секционный модуль | 110 | 110 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Оздоровительный модуль | 110 | 110 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Спортивный модуль | 108 | 108 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Общий объем, часов | 328 | 328 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет, зачет, зачет, зачет, дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 328 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | |
|--------------|--|-----------------|---|
| | Всего | Самостоятельная | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |

| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|---|---------------------------------|-----|-------|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| 2 курс | | | | | | | |
| Секционный модуль | 110 | 110 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Оздоровительный модуль | 105 | 105 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Спортивный модуль | 105 | 105 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 8 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 328 | 320 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет, дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 328 | 320 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|---|------------|--|--------------------------------|--|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| 3-7 семестр | | | | | | | |
| Вид двигательной активности в зависимости от модуля | 328 | Самостоятельные занятия физической культурой и спортом | 110 | Занятия в спортивных секциях, сдача нормативов | 110 | Нормативы по физической подготовленности | 108 |
| Общий объем по дисциплине, часов | 328 | - | 110 | - | 110 | - | 108 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся |
|--------------|-------|---|
|--------------|-------|---|

| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
|---|------------|--|--------------------------------|--|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| 3-7 семестр | | | | | | | |
| Вид двигательной активности в зависимости от модуля | 320 | Самостоятельные занятия физической культурой и спортом | 110 | Занятия в спортивных секциях, сдача нормативов | 105 | Нормативы по физической подготовленности | 105 |
| Общий объем по дисциплине, часов | 320 | - | 110 | - | 105 | - | 105 |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

Секционный модуль

Раздел 1. Легкая атлетика

Цель: Овладеть техникой бега, на короткие и длинные дистанции, техникой выполнения специальных беговых упражнений, техникой прыжков, метания, техникой высокого и низкого старта.

Перечень изучаемых элементов содержания

Учебно-тренировочный подраздел. Ходьба (обыкновенная и спортивная). Специальные упражнения бегуна; бег с ускорениями с хода, с максимальной скоростью, с изменением темпа и ритма шагов. Старты: низкий, высокий; с опорой на одну руку. Финиширование: грудью, плечом. Бег: свободный по прямой и повороту, с наращиванием скорости и последующим продвижением вперед по инерции. Отталкивание как основная фаза бега; осанка и работа рук во время бега, вынос бедра, постановка стопы; техника бега на короткие дистанции, техника передачи эстафетной палочки без перекладывания в другую руку после приема (стоя на месте, в ходьбе и беге) без ограничения зоны передачи и в зоне передачи. Бег в гору и под гору (угол 20-30°). Повторный бег с предельной и околопредельной интенсивностью по прямой и повороту на отрезках от 20 до 60 м с хода с переходом в бег по инерции.

Бег с высокого старта на 100-150 м в различном темпе, на 200, 300, 400 в среднем темпе; переменный бег на 200-л 300м (общая длина дистанции 1000-1500 м).

Подводящие упражнения для овладения техникой барьерного бега.

Кросс (бег по пересеченной местности). Бег на равнинных участках, бег на местности с преодолением естественных препятствий, бег по твердому, мягкому и скользкому грунту; бег по пересеченной местности, Бег на дистанцию 2000 м (девушки) и 3000 м (юноши) на результат.

Прыжки. Техника специальных упражнений для прыжков в высоту и длину. Прыжки с места в длину, тройной, пятикратной, в высоту; с ноги на ногу, на двух ногах, скачки на левой и правой ноге, маховые движения ног в прыжках в длину и высоту, определение толчковой ноги, постановка толчковой ноги, ритм последних трех шагов, маховые движения рук в прыжках в длину и высоту, отталкивание, приземление; прыжки в длину способом «согнув ноги», ознакомление с техникой прыжка в высоту способом «перешагивание».

Метания. Общее ознакомление с техникой метания, держание снаряда (теннисного мяча, гранаты), исходное положение для метания, отведение снаряда, скрестный шаг, метания (мяча, гранаты) с 1-3-5-7 шагов. Толкание ядра (ознакомление) с места; с разбега.

Подводящие упражнения для освоения отдельных фаз и элементов метания. Упражнения с набивными мячами: перебрасывание и толкание в парах из различных положений;

метания различными способами - снизу вперед, снизу через себя назад, вперед из-за головы двумя руками; толкание набивного мяча с места вверх, вперед, стоя лицом и боком в сторону толчка. Специальные упражнения, обеспечивающие повышение функциональных возможностей организма студента, способствующие совершенствованию технике метания мяча, гранаты и толканию ядро.

Раздел 2. Спортивные игры (футбол, волейбол, баскетбол)

Цель: научить технике и тактике игры в нападении и защите, технике ведения мяча (футбол, баскетбол), технике приема мяча (волейбол), баскетбол, технике подачи (волейбол), технике передачи (футбол, баскетбол).

Перечень изучаемых элементов содержания:

БАСКЕТБОЛ. Действия без мяча: передвижения приставными шагами правым и левым боком с чередованием скорости и направлением движения; переход с передвижения правым боком на передвижение левым боком; передвижение в основной стойке, остановка прыжком после ускорения; остановка в шаге; повороты на месте (вперед и назад).

Техника владения мячом. Ловля мяча: одной и двумя руками на уровне груди, двумя руками высокого мяча двумя руками низкого мяча, катящегося мяча (стоя на месте и в движении).

Передачи мяча: двумя руками от груди, двумя руками сверху, одной рукой от плеча. Передачи мяча одной рукой от плеча, одной рукой сверху, одной рукой снизу. Передачи мяча изученными способами при встречном движении и при поступательном.

Броски мяча двумя руками от груди, двумя руками сверху, броски мяча одной рукой сверху в движении после двух шагов, движение одной рукой в прыжке после ловли мяча: в прыжке со средней дальней дистанции, с места одной рукой, сверху и с дальней дистанции; штрафной бросок.

Ведение мяча: на месте и в движении с высоким и низким отскоком; с изменением направления и скорости движения, высоты отскока мяча от пола. Обводка противника без зрительного контроля. Ведение с асинхронным ритмом движений руки с мячом и ног.

Обманные действия: финт на рывок, финт но бросок, финт но проход.

Техника защиты. Техника передвижений; стойка защитника с выставленной вперед ногой. Стойка со ступнями на одной линии. Сочетания способов передвижения с техническими приемами игры в защите. Индивидуальные действия в защите (перехваты мяча; борьба за мяч, не попавший в корзину).

Тактика нападения. Индивидуальные действия: выход на свободное место с целью атаки противника и получения мяча; выбор места на площадке с целью адекватного взаимодействия с партнерами по команде, применение изученных приемов техники нападения в зависимости от ситуации на площадке; действия одного защитника против двух нападающих в системе быстрого прорыва.

Групповые действия: взаимодействие двух игроков заслонами (внутренними и наружными); взаимодействие двух игроков переключениями.

Командные действия: организация командных действий по принципу «выходи на свободное место»; позиционное нападение с применением заслонов; организация командных действий против быстрого прорыва.

Тактика защиты. Индивидуальные действия: применение изученных защитных стоек и передвижений в зависимости от действия нападающего; выбор места и способа противодействия нападающему без мяча в зависимости от места нахождения мяча, выбор места по отношению к нападающему с мячом. Противодействие при бросках мяча в корзину.

Групповые действия. Взаимодействие двух игроков - подстраховка, отступление, проскользывание.

Командные действия: переключение от действий в нападении к действиям в защите, личная система защиты.

Спортивные игры: баскетбол по упрощенным и основным правилам.

Подвижные игры с использованием элементов техники игры.

ВОЛЕЙБОЛ.

Перечень изучаемых элементов содержания

Действия без мяча. Перемещения и стойки: стартовая стойка (исходное положение) – основная. Ходьба, бег, перемещаясь лицом вперед. Перемещения приставными шагами: лицом, правым, левым боком вперед, двойной шаг вперед. Сочетания способов перемещений.

Действия с мячом. Передача мяча: сверху двумя руками; с собственного подбрасывания; с набрасывания партнера; в различных направлениях на месте после перемещения; передачи в парах, отбивания мяча кулаком через сетку в непосредственной близости от нее: из зоны в зону, из глубины площадки к сетке, стоя спиной в направлении передачи сверху из глубины площадки.

Прием мяча сверху двумя руками: отскочившего от стены, после броска в сторону, после броска через сетку; от нижней и верхней прямой подачи в зону нападения; сверху двумя руками, снизу двумя руками, с подачи в зонах 6, 1, 5 и передача в зоны 3,2; нижняя передача на точность, прием мяча снизу двумя руками с подачи в зонах 6,1,5 и первая передача в зоны 4,3,2.

Подача мяча. Верхняя и нижняя прямая, верхняя боковая.

Нападающий удар через сетку по ходу из зон 4,3,2; в зонах 4,2 с передачей из глубины площадки; из зоны 3 с высоких и средних передач; с удаленных от сетки передач.

Блокирование: одиночное, групповое в зонах 4,2, выполняемых с передачи из зоны 3; по ходу выполняемых из двух зон (4-3 и 2-3) в известном направлении.

Тактическая подготовка. Тактика нападения. Индивидуальные действия: выбор места для выполнения нижней подачи; выбор места для второй передачи и в зоне 3. Выбор способа отбивания мяча через сетку: передача сверху двумя руками, кулаком снизу. подача на точность в зоны (по заданию). Выбор места: для выполнения второй передачи в зоне 2; стоя спиной по направлению; при выполнении подач.

Групповые действия. Взаимодействие игроков в передней линии в нападении: взаимодействие игроков в задней линии при приеме мяча с подач, взаимодействие игроков зон 6,5,1 с зоной 3, взаимодействие игрока зоны 3 с игроком зоны 4, игрока зоны 3 с игроком зоны 2 (при второй передаче). Взаимодействие игроков при второй передаче зон 6,1,5 с зоной 2 (при приеме от передачи подач).

Командные действия. Прием подачи и первая передача в зону 3, вторая передача игроку, к которому передающий обращен лицом. Прием подач: первая в зону 3, вторая передача в зоны 4,2 стоя лицом в сторону передач. Система игры со второй передачи и игрока передней линии.

Тактика защиты. Выбор места при приеме подач. Расположение игроков при приеме подачи, когда вторую передачу выполняет игрок зоны 1,3. Система игры в защите при страховке нападающего игроком задней линии. Взаимодействие игроков зон 2 и 6 при приеме трудных мячей от подач, нападающих ударов, обманных действиях соперников.

Групповые действия. Взаимодействия игроков задней линии: игрока зоны 1 с игроком зоны 6, игрока зоны 5 с игроком зоны 6, игрока зоны 6 с игроками зон 5 и 6; игроков передней линии: игрока зоны 3 с игроками зон 4 и 2, игроков зон 5,1,6 с игроками зон 4,2 при приеме, подаче и передаче (при обманных действиях).

Командные действия. Расположение игроков при приеме мяча от противника «углом вперед» с применением групповых действий.

Спортивные игры: волейбол по упрощенным и основным правилам соревнований.

Упражнения: для привития навыков быстроты ответных действий; для развития качеств, необходимых при приеме и передачах мяча; для развития качеств, необходимых при подаче мяча, выполнения нападающих ударов, при блокировании. Упражнения для развития прыгучести.

Подвижные игры, направленные на развитие специальной физической подготовки волейболиста.

ФУТБОЛ.

Перечень изучаемых элементов содержания

Техника игры без мяча. Передвижения приставными шагами и скрестными шагами. Остановки шагом, повороты на 90 и 180°. Прыжки с одной ноги на другую, прыжки на двух ногах на месте, с поворотом на 90, 180, 360°.

Техника владения мячом. Удары по мячу ногой; удар внутренней стороной стопы, удар серединой подъема, удары внутренней и внешней частью подъема, удар носком, пяткой, удар внешней стороной стопы. Резанные удары, удары с лета, с полулета.

Удары по мячу головой. Удар серединой лба. Удар серединой лба в прыжке, в броске. Удар боковой частью лба.

Способы остановки мяча. Остановка катящегося мяча внутренней стороной стопы, подошвой; опускающегося мяча внутренней стороной стопы, подошвой, внешней стороной стопы, голенью. Остановка мяча бедром, животом, грудью, головой.

Обучение ведению мяча внешней частью подъема, внутренней частью подъема.

Обучение финтам. Финты: «наступление подошвой на мяч», «ложная остановка мяча подошвой», «проброс мяча мимо соперника», «ложный замах для удара».

Обучение отбору мяча. Отбор мяча перехватом, толчком, подкатом.

Обучение вбрасыванию мяча.

Обучение технике игры вратаря. Основная стойка. Ловля катящихся и низколетающих мячей. Ловля полуввысоких мячей, ловля высоколетающих мячей. Ловля мячей в падении и в броске. Отбивание летящих мячей. Вбрасывание мяча вратарем.

Раздел 3. Оздоровительная тренировка атлетическая гимнастика, изотон, фитбол-аэробика, степ-аэробика, йога, стрейчинг

Цель: научить технике выполнения базовых шагов, составлению комбинаций по степ-аэробике, подбору музыки для нагрузки различной интенсивности, разных направлений.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Базовые шаги: бэйсик-степ, приставной шаг, V-степ, L-степ, кик. Правила составления комбинации на 8 тактов, комбинации на 16 тактов, комбинации на 32 такта. Выполнение упражнений в партере на развитие гибкости, силы. Выполнение комплексов упражнений с гантелями, с эспандерами, с эластичной резиной. Комплекс аутогенной тренировки. Комплекс силовой тренировки с использованием степ-платформы. Оздоровительная тренировка в физкультурном воспитании студентов. Освоение и обучение основным физкультурно-оздоровительным технологиям. Аэробная (кардиореспираторная) тренировка, атлетическая (мышечная) гимнастика, дыхательные практики, суставная гимнастика, мышечная релаксация, гимнастика для глаз, стретчинг. Особенности развития физических качеств и способностей с оздоровительной направленностью. Дозирование физических нагрузок. Подбор упражнений оздоровительной направленности с учетом состояния здоровья.

Раздел 4. Стрельба

Цель: научить технике выполнения лыжных ходов (классических и коньковых)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Техника безопасности при проведении занятий по пулевой стрельбе. Общие сведения о пулевой стрельбе как о виде физической подготовки. Общие сведения об устройстве оружия. Изготовление при стрельбе, прицеливание. Стрельба из оружия лежа, с упора без патронов. Дистанция 25 м. Стрельба из оружия из положения лежа с упора. Дистанция 50 м. Овладение крупноструктурными элементами техники стрельбы: изготовкой с правильным и удобным положением туловища, ног, рук; правильным захватом и удержанием оружия; общепринятыми способами управления спуском, дыханием; правильным прицеливанием, распределением мышечным усилием при удержании оружия и т. д. Проверка изученных элементов техники стрельбы на результат.

Раздел 5. Общая физическая подготовка

Цель: научить технике выполнения общеподготовительных упражнений, составлению комплексов упражнений различной направленности.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Учебно-тренировочный подраздел. Выполнение строевых команд на месте и в движении; передвижения строевым шагом. Повороты направо, налево, кругом; строевые команды.

Общеподготовительные (О.П.У.) упражнения, выполняемые группой; в парах, индивидуально, О.П.У, с использованием предметов (набивные мячи, гимнастические палки, скакалки, гантели и др.), О.П.У. у гимнастической стенки, с использованием гимнастических скамеек и других гимнастических снарядов.

Упражнения для развития гибкости; для развития быстроты и ловкости; для развития скоростно-силовых качеств. Упражнения на координацию; комплексы корригирующих упражнений для позвоночника мышц спины, живота, плечевого пояса импровизированные танцевальные движения в заданном ритме.

Прикладные упражнения; упражнения в равновесии; упражнения в висах и упорах.

Преодоление специальных гимнастических полос препятствий.

Утренняя гигиеническая гимнастика. Принципы составления и практическое выполнение комплексов упражнений с группой и индивидуально.

Физкультурная пауза (минутка). Принцип подбора упражнений, способствующих снятию утомления, Составление и практическое выполнение комплексов упражнений индивидуально и с группой.

Производственная гимнастика вводная и в режиме рабочего дня. Принцип составления и практическое выполнение комплексов упражнений с группой и индивидуально.

Акробатические упражнения. Кувырки вперед и назад с заданной скоростью в различных условиях и вариантах, перекаат назад в стойку на лопатках, перекаат вперед в упор присев; мост из положения лежа (девушки), стойка но голове и руках (юноши); в темпе прыжок вверх с поворотом на 360°. Комбинации с использованием освоенного учебного материала.

Вольные упражнения: комбинации на 32 и 48 счетов с использованием общеподготовительных упражнений, освоенных акробатических элементов, с включением танцевальных элементов.

Общая, специальная, спортивная и профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Средства и методы ППФП. Развитие основных и профессионально-прикладных физических качеств и способностей, двигательных умений и навыков. Комплексы физических упражнений с профессионально-прикладной направленностью. Прикладные виды спорта.

Раздел 6. Шахматы.

Цель: активизировать умственные способности студентов средствами физической культуры

Перечень изучаемых элементов содержания:

Знакомство с Правилами игры, разучивание ходов, разучивание партий. Изучение истории шахмат и разнообразие систем. Игра в шахматы по упрощенным правилам проведения турниров. Проведение турниров и блиц-турниров.

Оздоровительный модуль

Раздел 1. Шахматы.

Цель: активизировать умственные способности студентов средствами физической культуры

Перечень изучаемых элементов содержания:

Знакомство с Правилами игры, разучивание ходов, разучивание партий. Изучение истории шахмат и разнообразие систем. Игра в шахматы по упрощенным правилам проведения турниров. Проведение турниров и блиц-турниров.

Раздел 2. Общая физическая подготовка

Цель: научить технике выполнения общеподготовительных упражнений, составлению комплексов упражнений различной направленности.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Выполнение строевых команд на месте и в движении; передвижения строевым шагом. Повороты направо, налево, кругом; строевые команды.

Упражнения, выполняемые группой; в парах, индивидуально, О.П.У, с использованием предметов (набивные мячи, гимнастические палки, скакалки, гантели и др.), О.П.У. у гимнастической стенки, с использованием гимнастических скамеек и других гимнастических снарядов.

Упражнения для развития гибкости; на координацию; комплексы корригирующих упражнений для позвоночника мышц спины, живота, плечевого пояса импровизированные танцевальные движения в заданном ритме.

Прикладные упражнения; упражнения в равновесии.

Преодоление специальных гимнастических полос препятствий.

Утренняя гигиеническая гимнастика. Принципы составления и практическое выполнение комплексов упражнений с группой и индивидуально.

Физкультурная пауза (минутка). Принцип подбора упражнений, способствующих снятию утомления, Составление и практическое выполнение комплексов упражнений индивидуально и с группой.

Производственная гимнастика вводная и в режиме рабочего дня. Принцип составления и практическое выполнение комплексов упражнений с группой и индивидуально.

Общая, специальная, спортивная и профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Средства и методы ППФП. Развитие основных и профессионально-прикладных физических качеств и способностей, двигательных умений и навыков. Комплексы физических упражнений с профессионально-прикладной направленностью. Прикладные виды спорта.

Раздел 3. Лечебная физическая культура.

Цель: Познакомиться с физической реабилитацией и лечебной физической культурой.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Изучить цели и средства медицинской реабилитации, дать классификацию средств ЛФК, механизмов их действия на организм и их применение на различных этапах реабилитации.

реабилитация, лечебная физкультура, кинезиотерапия, действие ЛФК на организм человека (общетонизирующее, трофическое, компенсаторное), средства и методы ЛФК.

Раздел 4: Стрельба (электронный тир, дартс)

Цели: обучить технике *стрельбы*

Перечень изучаемых элементов содержания:

Техника безопасности при проведении занятий по стрельбе. Общие сведения о стрельбе как о виде физической подготовки. Изготовка при стрельбе, прицеливание. Учебно-тренировочные занятия. Овладение крупноструктурными элементами техники стрельбы: изготовкой с правильным и удобным положением туловища, ног, рук; правильным захватом и удержанием оружия; общепринятыми способами управления спуском, дыханием; правильным прицеливанием, распределением мышечным усилием при удержании оружия и т. д.

Раздел 5. Подвижные игры

Цель: познакомить с подвижными играми различной направленности

Перечень изучаемых элементов содержания:

Методика проведения подвижных игр в младших классах. Методика проведения подвижных игр в IV-VI классах. Методика проведения подвижных игр в VII-IX классах. Методика проведения подвижных игр в X-XI классах. Игры-аттракционы. Подвижные игры на местности. Подвижные игры на воде. Подвижные игры зимой на снегу. Организация соревнований по подвижным играм.

Раздел 6. Адаптивная физическая культура

Цель: познакомить с комплексами упражнений, благотворно влияющих на состояние здоровья обучающегося с учетом заболеваний

Перечень изучаемых элементов содержания:

Виды адаптивной физической культуры: физическая реабилитация, двигательная рекреация, телесно-ориентированные практики, адаптивный спорт, экстремальные виды двигательной активности. Критерий для выделения основных видов адаптивной физической культуры - естественные и социальные потребности человека с отклонениями в состоянии здоровья (инвалидов), обеспечивающие его готовность к реализации нормативного для данных общественно - исторических условий образа жизни. Адаптивное физическое воспитание - как вид адаптивной физической культуры, способный удовлетворить потребность личности в реализации трудовой и бытовой деятельности, за счёт формирования у людей с отклонениями в состоянии здоровья комплекса специальных знаний, жизненно и профессионально необходимых двигательных умений и навыков; развития широкого круга основных физических и специальных качеств, повышение функциональных возможностей различных органов и систем; становления, сохранения и использования оставшихся в наличии телесно-двигательных качеств инвалида.

Спортивный модуль

Раздел 1. Легкая атлетика

Цель: Совершенствовать технику бега, на короткие и длинные дистанции, технику выполнения специальных беговых упражнений, технику прыжков, технику высокого и низкого старта.

Перечень изучаемых элементов содержания

Учебно-тренировочный подраздел. Ходьба (обыкновенная и спортивная). Специальные упражнения бегуна; бег с ускорениями с хода, с максимальной скоростью, с изменением темпа и ритма шагов. Старты: низкий, высокий; с опорой на одну руку. Финиширование: грудью, плечом. Бег: свободный по прямой и повороту, с наращиванием скорости и последующим продвижением вперед по инерции. Отталкивание как основная фаза бега; осанка и работа рук во время бега, вынос бедра, постановка стопы; техника бега на короткие дистанции, техника передачи эстафетной палочки без перекладывания в другую руку после приема (стоя на месте, в ходьбе и беге) без ограничения зоны передачи и в зоне передачи. Бег в гору и под гору (угол 20-30°). Повторный бег с предельной и околопредельной интенсивностью по прямой и повороту на отрезках от 20 до 60 м с хода с переходом в бег по инерции.

Бег с высокого старта на 100-150 м в различном темпе, на 200, 300, 400 в среднем темпе; переменный бег на 200-л 300м (общая длина дистанции 1000-1500 м).

Подводящие упражнения для овладения техникой барьерного бега.

Кросс (бег по пересеченной местности). Бег на равнинных участках, бег на местности с преодолением естественных препятствий, бег по твердому, мягкому и скользкому грунту; бег по пересеченной местности, Бег на дистанцию 2000 м (девушки) и 3000 м (юноши) на результат.

Прыжки. Техника специальных упражнений для прыжков в высоту и длину. Прыжки с места в длину, тройной, пятикратной, в высоту; с ноги на ногу, на двух ногах, скачки на левой и правой ноге, маховые движения ног в прыжках в длину и высоту, определение толчковой ноги, постановка толчковой ноги, ритм последних трех шагов, маховые движения рук в прыжках в длину и высоту, отталкивание, приземление; прыжки в длину способом «согнув ноги», ознакомление с техникой прыжка в высоту способом «перешагивание».

Метания. Общее ознакомление с техникой метания, держание снаряда (теннисного мяча, гранаты), исходное положение для метания, отведение снаряда, скрестный шаг, метания (мяча, гранаты) с 1-3-5-7 шагов. Толкание ядра (ознакомление) с места; с разбега.

Подводящие упражнения для освоения отдельных фаз и элементов метания. Упражнения с набивными мячами: перебрасывание и толкание в парах из различных положений; метания различными способами - снизу вперед, снизу через себя назад, вперед из-за головы

двумя руками; толкание набивного мяча с места вверх, вперед, стоя лицом и боком в сторону толчка. Специальные упражнения, обеспечивающие повышение функциональных возможностей организма студента, способствующие совершенствованию технике метания мяча, гранаты и толканию ядро.

Раздел 2. Футбол

Цель: совершенствовать технику и тактику игры в нападении и защите, технику ведения мяча, технику передачи.

Перечень изучаемых элементов содержания

Техника игры без мяча. Передвижения приставными шагами и скрестными шагами. Остановки шагом, повороты на 90 и 180°. Прыжки с одной ноги на другую, прыжки на двух ногах на месте, с поворотом на 90, 180, 360°.

Техника владения мячом. Удары по мячу ногой; удар внутренней стороной стопы, удар серединой подъема, удары внутренней и внешней частью подъема, удар носком, пяткой, удар внешней стороной стопы. Резанные удары, удары с лета, с полулета.

Удары по мячу головой. Удар серединой лба. Удар серединой лба в прыжке, в броске. Удар боковой частью лба.

Способы остановки мяча. Остановка катящегося мяча внутренней стороной стопы, подошвой; опускающегося мяча внутренней стороной стопы, подошвой, внешней стороной стопы, голенью. Остановка мяча бедром, животом, грудью, головой.

Обучение ведению мяча внешней частью подъема, внутренней частью подъема.

Обучение финтам. Финты: «наступление подошвой на мяч», «ложная остановка мяча подошвой», «проброс мяча мимо соперника», «ложный замах для удара».

Обучение отбору мяча. Отбор мяча перехватом, толчком, подкатом.

Обучение вбрасыванию мяча.

Обучение технике игры вратаря. Основная стойка. Ловля катящихся и низколетящих мячей. Ловля полувысоких мячей, ловля высоколетящих мячей. Ловля мячей в падении и в броске. Отбивание летящих мячей. Вбрасывание мяча вратарем.

Раздел 3. Баскетбол

Цель: совершенствовать технику и тактику игры в нападении и защите, технику ведения мяча, технику передачи.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Действия без мяча: передвижения приставными шагами правым и левым боком с чередованием скорости и направлением движения; переход с передвижения правым боком на передвижение левым боком; передвижение в основной стойке, остановка прыжком после ускорения; остановка в шаге; повороты на месте (вперед и назад).

Техника владения мячом. Ловля мяча: одной и двумя руками на уровне груди, двумя руками высокого мяча двумя руками низкого мяча, катящегося мяча (стоя на месте и в движении).

Передачи мяча: двумя руками от груди, двумя руками сверху, одной рукой от плеча. Передачи мяча одной рукой от плеча, одной рукой сверху, одной рукой снизу. Передачи мяча изученными способами при встречном движении и при поступательном.

Броски мяча двумя руками от груди, двумя руками сверху, броски мяча одной рукой сверху в движении после двух шагов, движение одной рукой в прыжке после ловли мяча: в прыжке со средней дальней дистанции, с места одной рукой, сверху и с дальней дистанции; штрафной бросок.

Ведение мяча: на месте и в движении с высоким и низким отскоком; с изменением направления и скорости движения, высоты отскока мяча от пола. Обводка противника без зрительного контроля. Ведение с асинхронным ритмом движений руки с мячом и ног.

Обманные действия: финт на рывок, финт на бросок, финт на проход.

Техника защиты. Техника передвижений; стойка защитника с выставленной вперед ногой. Стойка со ступнями на одной линии. Сочетания способов передвижения с техниче-

скими приемами игры в защите. Индивидуальные действия в защите (перехваты мяча; борьба за мяч, не попавший в корзину).

Тактика нападения. Индивидуальные действия: выход на свободное место с целью атаки противника и получения мяча; выбор места на площадке с целью адекватного взаимодействия с партнерами по команде, применение изученных приемов техники нападения в зависимости от ситуации на площадке; действия одного защитника против двух нападающих в системе быстрого прорыва.

Групповые действия: взаимодействие двух игроков заслонами (внутренними и наружными); взаимодействие двух игроков переключениями.

Командные действия: организация командных действий по принципу «выходи на свободное место»; позиционное нападение с применением заслонов; организация командных действий против быстрого прорыва.

Тактика защиты. Индивидуальные действия: применение изученных защитных стоек и передвижений в зависимости от действия нападающего; выбор места и способа противодействия нападающему без мяча в зависимости от места нахождения мяча, выбор места по отношению к нападающему с мячом. Противодействие при бросках мяча в корзину.

Групповые действия. Взаимодействие двух игроков - подстраховка, отступление, про-скальзывание.

Командные действия: переключение от действий в нападении к действиям в защите, личная система защиты.

Спортивные игры: баскетбол по упрощенным и основным правилам.

Подвижные игры с использованием элементов техники игры.

Раздел 4. Настольный теннис

Цель: совершенствовать технику и тактику игры в нападении и защите, технику ведения мяча, технику передачи.

Перечень изучаемых элементов содержания: обучение и совершенствование технике толчка, подрезки, наката, топ-спина, блока, контр-удара. Изучение основных технических приемов, удара слева, удара справа. Изучение удара слева толчком, подача слева толчком, удар справа/слева крученный по высокому и полуввысокому мячу, удар слева/справа крученный, наводящий (накат), подача слева/справа крученая, крученая свеча справа/слева.

Раздел 5. Художественная и эстетическая гимнастика

Цель: способствовать гармоничному физическому развитию, совершенствовать гибкость и пластику движений.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Обучение и совершенствование упражнениям с булавами, мячом, скакалкой, лентой. Составление комбинаций, совершенствование работы телом - волны, взмахи, сжатия, скручивания, работа таза, обучение правильному дыханию.

Раздел 6. Шахматы.

Цель: совершенствовать умственные способности студентов средствами физической культуры

Перечень изучаемых элементов содержания: Знакомство с правилами игры, разучивание ходов, разучивание партий. Изучение истории шахмат и разнообразие систем. Игра в шахматы по упрощенным правилам проведения турниров. Проведение турниров и блиц-турниров.

Раздел 7. Mix-dance

Цель: обучиться методике овладения искусством современных танцев.

Перечень изучаемых элементов содержания: развитие обще танцевальных навыков, чувства ритма, координации и пластики, элементам актерского мастерства, импровизации и акробатики.

Раздел 8. Черлидинг

Цель: обучиться методике привлечения зрителей с целью популяризации физической культуры и спорта.

Перечень изучаемых элементов содержания: элементы спортивной гимнастики и акробатики, построение пирамид и танцевальные перестроения под зычные кричалки, спортивные танцы с элементами гимнастики, с присутствием пластичности, хорошей хореографии, грации и синхронности.

Раздел 9. Танцы

Цель: обучиться методике овладения искусством бальных танцев.

Перечень изучаемых элементов содержания: медленный вальс, квикстеп (быстрый фокстрот), венский вальс, танго, медленный фокстрот, самба, ча-ча-ча, джайв, румба и пасодобль.

Раздел 10. Дартс.

Цель: совершенствовать ловкость, развивать глазомер и умение концентрироваться на цели.

Перечень изучаемых элементов содержания: история дартс, оборудование и инвентарь для дартса, санитарно-гигиенические аспекты занятий дартсом, самоконтроль, оказание первой медицинской помощи, влияние занятий дартсом на функции организма учащихся, высота мишени и расстояние до нее, дротик, правила, раунды, правила турниров по дарсу, разновидности игры в дартс: «Набор очков», Классическая игра «501», игра «Раунд», Игра «Быстрый раунд», Игры «Раунд по двойным» и «Раунд по тройным», игра «Сектор 20», Игра «Булл-ай», Игра «Крикет», Игра «500», Игра «27», Игра «Шанхай» - Shanghai, Игра «Все пятерки», Игра «Убегай» - Parchessi, Игра «7 жизней».

Раздел 11. Бочча

Цель: совершенствовать ловкость, развивать глазомер и умение концентрироваться на цели.

Перечень изучаемых элементов содержания: история бочча, размеры поля, размеры мяча, броски, одиночная игра, парная игра, круг, точность, прогрессив, эстафета.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет, дифференцированный зачет, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|--|--|
| УК-7 | Способен поддерживать должный уровень физической подготов- | Знать: здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий | Этап формирования знаний |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | ленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | реализации профессиональной деятельности | |
| | | Умет планировать свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности | Этап формирования умений |
| | | Владеть методиками и пропагандирования нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности. | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|--|
| УК-7 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: [9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9] баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допус-</p> |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | | | кает существенные ошибки: [0-6] баллов. |
| УК-7 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
| УК-7 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерный перечень контрольных нормативов к промежуточной аттестации студентов, посещающих спортивный и секционный модули.

ЮНОШИ

| Наименование упражнения | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 4 балла | 5 баллов |
|--|--------|---------|---------|---------|----------|
| Кросс - 3000 метров, мин, с | 16,00 | 15,30 | 15,10 | 14,40 | 13,10 |
| Бег на 100 метров, с | 15,8 | 15,0 | 14,6 | 14,3 | 13,8 |
| Прыжок в длину с места, см | 160 | 180 | 200 | 210 | 230 |
| Поднимание туловища из положения лежа (количество раз за 1 минуту) | 20 | 25 | 30 | 40 | 50 |

| | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Подтягивание на перекладине | 4 | 6 | 8 | 10 | 13 |
| Или рывок гири 16 кг., (количество раз) | 5 | 10 | 15 | 25 | 35 |
| Наклон вперед из положения стоя на гимнастической скамейке (ниже уровня скамьи), см. | 4 | 5 | 6 | 8 | 13 |
| Бег на лыжах на 5 км (мин., с) | 27.00 | 26.30 | 25.40 | 25.00 | 23.40 |

ДЕВУШКИ

| Наименование упражнения | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 4 балла | 5 баллов |
|---|--------|---------|---------|---------|----------|
| Кросс - 2000 метров, мин, с | 13,00 | 12,30 | 11,50 | 11,20 | 9,50 |
| Бег на 100 метров, с | 19,0 | 18,5 | 18,0 | 17,6 | 16,3 |
| Прыжок в длину с места, см | 140 | 150 | 160 | 170 | 185 |
| Поднимание туловища из положения лежа (количество раз за 1 минуту) | 15 | 18 | 20 | 30 | 40 |
| Подтягивание из виса на низкой перекладине (раз) или сгибание и разгибание рук в упоре лежа на полу (раз) | 4 | 6 | 8 | 10 | 13 |
| | 5 | 7 | 9 | 10 | 16 |
| Наклон вперед из положения стоя на гимнастической скамейке (ниже уровня скамьи), см. | 3 | 5 | 7 | 9 | 16 |
| Бег на лыжах на 3 км (мин., с) | 21.00 | 20.00 | 19.15 | 18.45 | 17.30 |

Функциональные пробы и тесты

Уровень функционального состояния организма можно определить с помощью функциональных проб и тестов.

Проба Штанге (задержка дыхания на вдохе). После 5-ти минут отдыха сидя сделать 2-3 глубоких вдоха и выдоха, а затем, сделав полный вдох задерживают дыхание, время отмечается от момента задержки дыхания до её прекращения. Средним показателем является способность задержать дыхание на вдохе для нетренированных людей на 40-55с, для тренированных – на 60-90с и более. С нарастанием тренированности время задержки дыхания возрастает, при заболевании или переутомлении это время снижается до 30-35с. Эта проба характеризует устойчивость организма к недостатку кислорода.

Одномоментная проба. Перед выполнением одномоментной пробы отдыхают стоя, без движений в течение 3мин. Затем измеряют ЧСС за одну минуту. Далее выполняют 20 глубоких приседаний за 30с из исходного положения ноги на ширине плеч, руки вдоль туловища. При приседании руки выносят вперед, а при выпрямлении возвращают в исходное положение. После выполнения приседаний подсчитывают ЧСС в течение одной минуты. При оценке определяется величина учащения ЧСС после нагрузки в процентах. Величина по 20% означает отличную реакцию сердечно-сосудистой системы на нагрузку, от 21 до 40% – хорошую, от 41 до 65% – удовлетворительную, от 66 до 75% – плохую, от 76 и более – очень плохую.

Ортостатическая проба. Служит для характеристики функциональной полноценности рефлекторных механизмов регуляции гемодинамики и оценки возбудимости центров симпатической иннервации.

У обследуемого после 5-минутного пребывания в положении лежа регистрируют частоту сердечных сокращений. Затем по команде обследуемый спокойно (без рывков) занимает положение стоя. Пульс подсчитывается на 1-й и 3-й минуте пребывания в вертикальном положении, кровяное давление определяется на 3-й и 5-й минуте. Оценка пробы может осуществляться только по пульсу или по пульсу и артериальному давлению.

| Оценка ортостатической пробы | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|--|--------------------------------------|
| Показатели | Переносимость пробы | | |
| | хорошая | удовлетворительная | неудовлетворительная |
| Частота сердечных сокращений | Учащение не более чем на 11 уд. | Учащение на 12-18 уд. | Учащение на 19 уд. и более |
| Систолическое давление | Повышается | Не меняется | Снижается в пределах 5—10 мм рт. ст. |
| Диастолическое давление | Повышается | Не изменяется или несколько повышается | Повышается |
| Пульсовое давление | Повышается | Не изменяется | Снижается |
| Вегетативные реакции | Отсутствуют | Потливость | Потливость, шум в ушах |

Возбудимость центров симпатической иннервации определяется по степени учащения пульса (СУП), а полноценность вегетативной регуляции по времени стабилизации пульса. В норме (у молодых лиц) пульс возвращается к исходным значениям на 3 минуте. Критерии оценки возбудимости симпатических звеньев по индексу СУП представлены в таблице.

| Возбудимость | Степень учащения пульса % |
|--------------------|---------------------------|
| Нормальная: | |
| Слабая | До 9,1 |
| Средняя | 9,2-18,4 |
| Живая | 18,5-27,7 |
| Повышенная: | |
| Слабая | 27,8-36,9 |
| Заметная | 37,0-46,2 |
| Значительная | 46,3-55,4 |
| Резкая | 55,5-64,6 |
| Очень резкая | 64,7 и более |

Клиностатическая проба.

Характеризует возбудимость центров парасимпатической иннервации. Методика поведения: исследуемый плавно переходит из положения стоя в положение лежа. Подсчитывают и сравнивают частоту пульса в вертикальном и горизонтальном положениях. Клиностатическая проба в норме проявляется замедлением пульса на 2-8 уд.

Оценка возбудимости центров парасимпатической иннервации

| Возбудимость | Степень замедления пульса % |
|--------------------|-----------------------------|
| Нормальная: | |
| слабая | До 6,1 |
| средняя | 6,2 - 12,3 |
| живая | 12,4- 18,5 |
| Повышенная: | |
| слабая | 18,6- 24,6 |

| | |
|--------------|-------------|
| заметная | 24,7- 30,8 |
| значительная | 30,9- 37,0 |
| резкая | 37,1- 43,1 |
| очень резкая | 43,2и более |

Проба Генчи (задержка дыхания на выдохе). Выполняется также, как и проба Штанге, только задержка дыхания производится после полного выдоха. Здесь средним показателем является способность задержать дыхание на выдохе для нетренированных людей на 25-30с, для тренированных – на 40-60с и более.

Проба Рюффье. Для оценки деятельности сердечно-сосудистой системы можно пользоваться пробой Рюффье. После 5-минутного спокойного состояния в положении сидя подсчитать пульс за 15с (P₁), затем выполнить 30 приседаний. Сразу после приседаний (стоя) подсчитать пульс за первые 15с (P₂) и за последние 15с первой минуты восстановления (P₃) после нагрузки. Результаты оцениваются по индексу, который определяется по формуле:

$$\text{ИСД} = \frac{4 \times (P_1 + P_2 + P_3) - 200}{10}$$

Вычисляемый индекс сердечной деятельности (ИСД) является критерием оптимальности вегетативного обеспечения сердечно-сосудистой системы при выполнении физической нагрузки малой мощности.

Трактовка пробы: при ИСД менее 5 – оценка «отлично»; при ИСД менее 10 – «хорошо»; менее 15 – «удовлетворительно»; при STD более 15 – «плохо».

Тест не рекомендуется выполнять людям с заболеваниями сердечно-сосудистой системы. Можно рекомендовать другую пробу: 20 приседаний за 30с, если пульс увеличится: на 25% – «отлично»; на 25-50% – «хорошо»; от 50-75% – «плохо».

Оценка общей физической подготовленности по тесту К. Купера.

Оценка уровня физической подготовленности в зависимости от дистанции (по К. Куперу)

| Оценка уровня физической подготовленности | Дистанция (км) для женщин | | Дистанция (км) для мужчин | |
|---|---------------------------|-----------|---------------------------|-----------|
| | 17-19 лет | 20-29 лет | 13-19 лет | 20-29 лет |
| Очень плохо | < 1,6 | < 1,55 | < 2,1 | < 1,95 |
| Плохо | 1,6-1,9 | 1,55-1,8 | 2,1-2,2 | 1,95-2,1 |
| Удовлетворительно | 1,9-2,1 | 1,8-1,9 | 2,2-2,5 | 2,1-2,4 |
| Хорошо | 2,1-2,3 | 1,9-2,1 | 2,5-2,75 | 2,4-2,6 |
| Отлично | 2,3-2,4 | 2,1-2,3 | 2,75-3,0 | 2,6-2,8 |
| Превосходно | > 2,4 | > 2,3 | > 3,0 | > 2,8 |

Определение уровня физической работоспособности по Гарвардскому степ-тесту (ИГСТ).

Цель теста – оценить скорость протекания восстановительных процессов после прекращения дозированной мышечной работы. При проведении теста необходима следующая аппаратура: ступеньки разной высоты, секундомер, метроном.

Методика проведения теста. Физическая нагрузка задаётся в виде восхождений на ступеньку. Высота ступеньки и время выполнения мышечной работы зависят от пола, возраста и физического развития испытуемого:

| Группы испытуемых | Высота ступеньки, см | Время восхождений, мин. |
|---|----------------------|-------------------------|
| Юноши и девушки (17-19 лет) с ростом выше 1,85 см | 50 | 4 |

Во время тестирования испытуемому предлагается совершать подъёмы на ступеньку в заданном темпе – с частотой 30 раз в 1мин. Темп движений задаётся метрономом, частоту которого устанавливают на 120уд/мин.

После окончания физической нагрузки испытуемый отдыхает сидя. Начиная со 2-й минуты у него 3 раза по 30-секундным отрезкам времени подсчитывается число пульсовых ударов: с

60-й до 90-й восстановительного периода, со 120-й до 150-й и со 180-й до 210-й с. Значения этих трёх подсчётов суммируются и умножаются на 2 (перевод в ЧСС в 1 мин.). Результаты тестирования выражаются в условных единицах в виде индекса Гарвардского степ теста (ИГСТ). Эту величину рассчитывают из следующего уравнения:

$$\text{ИГСТ} = \frac{t \times 100}{(f_1 + f_2 + f_3) \times 2'}$$

где t – фактическое время выполнения физической нагрузки в секундах; $f_1 + f_2 + f_3$ – сумма пульса за первые 30с. каждой минуты (начиная со 2-й) восстановительного периода.

Оценка результатов тестирования. Величина ИГСТ характеризует скорость восстановительных процессов после достаточно напряжённой мышечной работы. Чем быстрее восстанавливается пульс, тем меньше величина $f_1 + f_2 + f_3$ и, следовательно, тем выше индекс Гарвардского степ-теста.

Шкала оценки величин ИГСТ

| ИГСТ | Оценка |
|-------------|--------------|
| Меньше 55 | Плохая |
| 55-64 | Ниже средней |
| 65-79 | Средняя |
| 80-89 | Хорошая |
| 90 и больше | Отличная |

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ МИНИМАЛЬНЫЙ НЕДЕЛЬНЫЙ ДВИГАТЕЛЬНЫЙ ОБЪЕМ ЗАНЯТИЙ ФИЗИЧЕСКИМИ УПРАЖНЕНИЯМИ

(для студентов основной и специальной медицинских групп)

| Упражнения | Объем |
|--|------------------|
| Юноши: | |
| 1. Утренняя гимнастика (мин.) | 105-140 |
| 2. Оздоровительный бег (км) или ходьба на лыжах (км) | 15-17 22-24 |
| 3. Подтягивание на перекладине (кол-во раз) или сгибание рук в упоре лежа | 70-85 120-140 |
| 4. Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены (кол-во раз) | 140-160 |
| 5. Из основной стойки наклоны туловища вперед с прямыми ногами (кол-во раз) | 90-120 |
| 6. Ускоренная ходьба (км) | 25-35 |
| Девушки: | |
| 1. Утренняя гимнастика (мин.) | 105-140 |
| 2. Оздоровительный бег (км) или ходьба на лыжах (км) | 12-14 16-18 |
| 3. Прыжки на месте через скакалку (кол-во раз) | 350 |
| 4. Сгибание и разгибание рук в упоре лежа, высота опоры 50 см (кол-во раз) или подтягивание из вися лежа на низкой перекладине (110-120 см) | 210-220 85-95 |
| 5. Поднимание туловища из положения лежа на спине, руки за головой, ноги закреплены (кол-во раз) | 100-120 |
| 6. Из основной стойки наклоны туловища вперед с прямыми ногами (кол-во раз) | 90-120 |
| 7. Ускоренная ходьба (км) | 20-30 |

Теоретический блок вопросов:

*Перечень вопросов к дифференцированному зачету
(для студентов временно освобожденных от практических занятий):*

1. Понятия «физическая культура», «спорт», «физическое воспитание».
2. Физическое развитие, физическое совершенство. Физическая подготовка и двигательная активность человека.
3. Физическая культура как учебная дисциплина высшего профессионального образования и ее задачи.
4. Здоровый образ жизни и факторы его составляющие. Роль физической культуры в формировании здорового образа жизни.
5. Значение физических упражнений для здоровья человека.
6. Гигиенические правила занятий физическими упражнениями.
7. Социальные и биологические факторы, их влияние на физическое развитие человека.
8. Воздействие экологических факторов на организм.
9. Физическая культура как средство борьбы с гиподинамией и гипокинезией.
10. Общая физическая подготовка (ОФП) и специальная физическая подготовка (СФП) студента. Их характеристики.
11. Средства физической культуры.
12. Оздоровительные силы природы как средство физической культуры.
13. Сила. Средства и методы развития силы.
14. Гибкость. Средства и методы развития гибкости.
15. Ловкость. Средства и методы развития ловкости.
16. Выносливость. Средства и методы развития выносливости.
17. Быстрота. Средства и методы развития быстроты.
18. Дыхательная система и ее функции при занятиях физическими упражнениями.
19. Опорно-двигательный аппарат и его функции при занятиях физическими упражнениями.
20. Сердечно-сосудистая система и ее функции при занятиях физическими упражнениями.
21. Врачебный контроль при занятиях физической культурой, его цель.
22. Критерии физического развития и физической подготовленности.
23. Правила самостоятельных занятий физическими упражнениями.
24. Значение утренней гимнастики.
25. Приемы закаливания.
26. Самоконтроль, основные методы. Дневник самоконтроля спортсмена.
27. Методы профилактики профессиональных заболеваний.
28. Основные формы производственной физической культуры.
29. Массовый спорт и спорт высших достижений. Их цели, задачи и различия.
30. Студенческий спорт. Организация и планирование спортивной подготовки в вузе.

Аналитическое задание

(для студентов, временно освобожденных от практических занятий)

1. «Утренняя гигиеническая гимнастика (УГГ)». Составить письменно комплекс УГГ.
2. «Оценка физического развития»:
 - антропометрические измерения;
 - антропометрические индексы;
 - функциональные пробы
3. Составить и обосновать индивидуальный комплекс физических упражнений.
4. Методика проведения массажных приемов. Правила проведения самомассажа.
5. Составить и обосновать индивидуальную оздоровительную программу.
6. Применение методики оценки уровня функционального и физического состояния организма.
7. Использование методов, стандартов, антропометрических индексов, номограмм, функциональных проб, упражнений-тестов для оценки функционального состояния, физической подготовленности и физического развития организма с учетом данных врачебного контроля и самоконтроля.

8. Методика проведения комплексов упражнений, применяемых при различных заболеваниях. Разработать примерный комплекс упражнений при заболевании (по выбору обучающегося)
9. Выявление и устранение ошибок в технике выполнения упражнений.
10. Методика самостоятельного освоения отдельных элементов профессионально-прикладной физической подготовки.
11. Методика проведения производственной гимнастики с учетом заданных условий и характера труда. Разработать комплекс упражнений для производственной гимнастики.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Элективные курсы по физической культуре. Практическая подготовка : учебное пособие для вузов / А. А. Зайцев [и др.] ; под общей редакцией А. А. Зайцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12624-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447870>
2. Общая физическая подготовка в рамках самостоятельных занятий студентов : учебное пособие для вузов / М. С. Эммерт, О. О. Фадина, И. Н. Шевелева, О. А. Мельникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11767-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457039>

6.2. Дополнительная литература

1. Теория и методика избранного вида спорта: водные виды спорта : учебник для вузов / Н. Ж. Булгакова [и др.] ; под редакцией Н. Ж. Булгаковой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11277-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455432>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и | http://window.edu.ru/library 100% доступ |

| | | |
|---|---|--|
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | профессионального образования Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |
|---|---|--|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «*Элективные курсы по физической культуре и спорту*» предполагает изучение материалов дисциплины в ходе самостоятельной работы. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы учебной дисциплины, доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

При подготовке к практическим занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Практические занятия по физической культуре и спорту проходят с учетом физических особенностей студентов и включают: подготовительную, основную и заключительные части.

Преподаватель предоставляет студентам 10 минут времени до начала занятий и 10 минут после занятия на переодевание, чистое время практической части составляет 70 минут.

На занятии преподавателю необходимо обращать внимание на формирование у студентов индивидуально-психологических качеств личности, таких как, целеустремленность, волевая активность, толерантность к стрессовым ситуациям, необходимых для формирования готовности студентов к профессиональной деятельности. А также на формирование социально-психологических свойства личности, обеспечивающих эффективное вхождение студента в социокультурное пространство для решения профессиональных задач в составе творческого коллектива и индивидуально.

1. Студенты обязаны ежегодно проходить медицинское обследование. По заключению врача студенты распределяются в учебные группы: основные (практически здоровые или имеющие незначительные ограничения двигательной активности обучающиеся); специально-медицинские (студенты с ограниченными возможностями здоровья) и спортивные (имеющие высокий уровень физической подготовленности, опыт учебно-тренировочной работы и участие в соревнованиях по избранному виду спорта).

2. Студенты имеют право переходить из одной учебной группы в другую только после окончания семестра, по представлению заключения врача и заведующего кафедрой, осуществляющей подготовку по физической культуре и спорту.

3. Студенты спортивных групп занимаются в составе сборных команд университета по видам спорта не менее - 4 раз в неделю во второй половине дня (с 16:05 часов) согласно расписанию, составленного руководителем спортивного клуба.

4. Студенты обязаны посещать практические занятия только в спортивной форме.

5. Студенты, пропустившие более 6-ти часов практических занятий, обязаны отработать их до начала экзаменационной сессии у ведущего преподавателя по расписанию занятий.

6. Студенты, временно освобожденные от практических занятий после перенесенных заболеваний, обязаны присутствовать на занятиях по расписанию и выполнять задания методико-практического раздела программы.

7. Студенты обязаны сдать контрольные нормативы и зачетные требования строго по графику в период контрольных занятий.

8. Студенты, освобожденные от практических занятий по состоянию здоровья, оцениваются по результатам семестровой работы (в том числе решения аналитических заданий).

9. Студенты обязаны посещать все виды практических занятий, выполнять в установленные сроки все виды заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

10. Студенты обязаны уважать труд и достоинство преподавателей, учебно-вспомогательного персонала и других работников Университета.

11. Студенты обязаны соблюдать правила поведения и охраны труда на спортивных объектах.

12. Студенты обязаны стремиться к повышению уровня физической культуры, нравственному и физическому совершенствованию, способствовать развитию и росту престижа Университета.

13. Студенты обязаны бережно относиться к материальным ценностям, находящимся на спортивных объектах Университета.

Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Студенты дополнительно самостоятельно обязаны заниматься: 2 часа в неделю, если они имеют «повышенный» уровень; 4 часа в неделю – «достаточный»; 6 часов в неделю – «недостаточный».

Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету, дифференцированному зачету, экзамену.

К зачету/диф.зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний, умений и навыков, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;

2. Средства доступа к Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниги, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в элек- |

| | | | |
|-----|--|--------------------------------|--|
| | | | тронном читальном зале Научной библиотеки Уни- верситета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «*Элективные курсы по физической культуре и спорту*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Спортивные объекты Университета

Реализация учебной дисциплины в форме практических занятий требует наличия игровых спортивных залов, учебно-тренировочной базы, стадиона, зала силовой подготовки, раздевалок, душевых.

Оборудование спортивных залов: мячи, волейбольные сетки, баскетбольные щиты, гимнастические палки, скакалки, скамейки.

Оборудование учебно-тренировочной базы: лыжи, ботинки, палки, подготовленные лыжные трассы.

Оборудование стадиона: футбольные ворота, беговые дорожки с разметкой, прыжковая яма.

Оборудование залов силовой подготовки: тренажеры на свободных весах, блочные тренажеры, кардиотренажеры, грифы, диски, гантели, штанги, гимнастические палки, скакалки, скамейки.

Оборудование раздевалок: скамейки, шкафчики для одежды.

Спортивные объекты:

| Наименование объекта | Адрес | Площадь объекта | Количество занимающихся |
|------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------------|
| Плоскостное сооружение | Лосиноостровская, дом 24 | 300 м ² | 80-100 (одновременно) |
| Спортивный зал | Лосиноостровская, дом 24 | 240 м ² | 45-60 |
| Тир | Лосиноостровская, дом 24 | 25,7 м ² | 20-25 |
| Шахматный дом | В.Пика дом 4 стр. 3 | 120 | 50 (одновременно) |

5.6 Образовательные технологии

Освоение учебной дисциплины «*Элективные курсы по физической культуре и спорту*» не предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МОДЕЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА

Направление подготовки
43.03.03 "Гостиничное дело"

Направленность
Гостиничная деятельность

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Модели потребительского поведения в сфере сервиса*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»** утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от № 515 от 08.06.2017, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»** а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

- 33.007 руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Шадской И.Г., канд. экон. наук, доцента Зеленова В.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета Экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины..... | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата /магистратуры/специалитета..... | 5 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата/магистратуры/специалитета | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 9 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 49 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 49 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 49 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 50 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 52 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 53 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 57 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины ... | 57 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 57 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 59 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 60 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 61 |
| 5.6 Образовательные технологии | 62 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины: изучение теоретико-методологических оснований поведения потребителей, анализ методов управления поведением потребителей на рынке услуг в современных условиях.

В результате освоения дисциплины студент должен

знать:

- методы структуризации общих потребностей;
- модели покупательского поведения и факторы, влияющие на него;
- последовательность проведения анализа возможностей освоения рынка;
- современные концепции, подходы и методы управления поведением потребителей
- на рынке товаров, услуг, идей.

уметь:

- определять структуру удовлетворенных и неудовлетворенных потребителей;
- выявлять факторы, влияющие на изменение запросов и предпочтений и на поведение потребителей на рынке в целом;
- выявлять причины возникновения неудовлетворенных потребностей;
- моделировать покупательское поведение, подводя потребителя к принятию решения о покупке.

понимать:

- потребности покупателей (клиентов) для обеспечения наиболее полного их удовлетворения;
- цели приобретения товаров и услуг целевыми сегментами;
- систему ценностей потребителей, их намерения и особенности поведения;
- социально-психологические аспекты работы с потребителем;
- особенности процесса принятия решения о покупке.

владеть:

- навыками применения различных количественных и качественных методов исследования потребительского поведения в соответствии с целью и задачами исследования;
- навыками поиска информации;
- навыками формирования решения поставленной проблемы.

Задачи учебной дисциплины:

1. Знать специфику и содержание социальной психологии и личности;
2. Знать основы маркетинга;
3. Знать основы теории менеджмента;
4. Уметь разрабатывать стратегию поведения в сфере сервиса;
5. Уметь хорошо ориентироваться в сложной социально-психологической обстановке, возникающей в жизни и деятельности людей;
6. Владеть методологией и методами профессиональной деятельности психолога;
7. Быть компетентными в вопросах: психологической диагностики, психологической коррекции.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Учебная дисциплина «*Модели потребительского поведения в сфере сервиса*» реализуется в обязательной части, дисциплины (модули) по выбору (О.ДВ.1) основной образовательной программы по направлению **43.03.03 «Гостиничное дело»** очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «*Модели потребительского поведения в сфере сервиса*» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин: «*Потребительские тренды в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания*», «*Сервисная деятельность*», «*Коммуникации в индустрии гостеприимства*».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «*Разработка системы продвижения гостиничных услуг*», «*Кросс-культурные аспекты в индустрии гостеприимства*», «*Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства*», «*Производственная практика*» и «*Преддипломная практика*».

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций: УК-3 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программа бакалавриата по направлению подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|-----------------|---|---|
| Командная работа и лидерство | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели |
| | | | УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников |
| | | | УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе и строит |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | продуктивное взаимодействие с учетом этого |
| | | | УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели |
| | | | УК-3.5 Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 36 | 36 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 8 | | | |
| Практические занятия | 16 | 16 | | | |
| Лабораторные занятия | 0 | 0 | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 12 | 12 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 36 | 36 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 0 | 0 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс | | | |
|--|-------------|------|--|--|--|
| | | 3 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 14 | 14 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|--|--|--|
| Практические занятия | 2 | 2 | | | |
| Лабораторные занятия | 0 | 0 | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 8 | 8 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 54 | 54 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | 4 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр _6_) | | | | | | | |
| Раздел 1. Социальная психология и поведение потребителей в сфере услуг | 36 | 18 | 18 | 8 | 4 | 0 | 6 |
| Тема 1. Введение в изучение поведения потребителей | 9 | 5 | 4 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| Тема 2. Маркетинговые методы исследования поведения потребителя | 9 | 4 | 5 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Тема 3. Социальная психология общения | 9 | 4 | 5 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Тема 4. Социальная психология межличностных отношений в сфере сервиса | 9 | 5 | 4 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| Раздел 2. Поведение потребителей | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | 0 | 6 |
| Тема 1. Принятие решения потребителем | 12 | 5 | 7 | 2 | 3 | 0 | 2 |
| Тема 2. Индивидуальные | 12 | 6 | 6 | 1 | 3 | 0 | 2 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| детерминанты поведения потребителей | | | | | | | |
| Тема 3. Влияние внешней среды на поведение потребителя | 12 | 7 | 5 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 18 | 18 | 4 | 8 | 0 | 6 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 72 | 36 | 36 | 8 | 16 | 0 | 12 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр _3_) | | | | | | | |
| Раздел 1. Социальная психология и поведение потребителей в сфере услуг | 34 | 27 | 7 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| Тема 1. Введение в изучение поведения | 8 | 6 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| потребителей | | | | | | | |
| Тема 2. Маркетинговые методы исследования поведения потребителя | 8 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Тема 3. Социальная психология общения | 9 | 7 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Тема 4. Социальная психология межличностных отношений в сфере сервиса | 9 | 7 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Раздел 2. Поведение потребителей | 34 | 27 | 7 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| Тема 1. Принятие решения потребителем | 12 | 10 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Тема 2. Индивидуальные детерминанты поведения потребителей | 11 | 9 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Тема 3. Влияние внешней среды на поведение потребителя | 11 | 8 | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 34 | 27 | 7 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 72 | 54 | 14 | 4 | 2 | 0 | 8 |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--|-----------|---|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Раздел 1 . Социальная психология и поведение потребителей в сфере услуг | 18 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2. Поведение потребителей | 18 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | эссе | 2 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 36 | 20 | | 12 | | 4 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 36 | 20 | | 12 | | 4 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--------------|-------|---|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |

| | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|--|-----------|---------|----------|---------------------------|
| Раздел 1 . Социальная психология и поведение потребителей в сфере услуг | 27 | 19 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2. Поведение потребителей | 27 | 19 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | эссе | 2 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 54 | 38 | | 12 | | 4 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 54 | 38 | | 12 | | 4 | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине

РАЗДЕЛ 1. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ И ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

Цель: познакомить с теоретическими знаниями в области «Модели потребительского поведения в сфере сервиса», обобщить и закрепить полученные знания; развивать у студентов чувство ответственности, эмпатии и терпение; формировать навыки эффективного выполнения профессиональных задач, совершенствовать у студентов умения анализировать слова и поступки, адекватно решать сложные ситуации межличностного взаимодействия, эффективно общаться с другими людьми.

Перечень изучаемых элементов содержания

Социальная психология как отрасль психологической науки; история развития социальной психологии; методология и методы социально-психологических явлений; личность как объект социально-психологического исследования; социально-психологическая структура личности; социализация и жизненный путь личности; личность, роль и ситуация; личностная регуляция социального поведения; личность и деятельность профессионала: социально-психологический аспект; общение как объект психологического исследования; коммуникативные аспекты общения; межличностное восприятие и взаимопонимание; взаимодействие людей в общении; механизмы социально-психологического воздействия; социально-психологические особенности профессионального общения; межличностные отношения как разновидность социальных отношений; основные проблемы и направления изучения межличностных отношений в социальной психологии; просоциальные и асоциальные проявления отношений» межличностный конфликт как социально-психологический феномен.

Тема 1.1 Введение в изучение поведения потребителей

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные задачи и проблемы современной социальной психологии. Социально-психологическое знание как система. Социально-психологическая реальность: социально-психологические объекты (явления) и их взаимосвязи. Феноменология социальной психологии. Социально-психологические факты, закономерности, механизмы. Групповые, межгрупповые, личностно-групповые, межличностные и личностные социально-психологические явления. Социально-психологические процессы, состояния и образования.

Понятие методологии. Уровни методологии. Методологические проблемы и принципы построения социально-психологического исследования. Принципы социальной психологии (частные). Принцип социальной и психологической комплексности, принцип социально-психологической причинности, принцип единства социально-психологических явлений, среды и активности, принцип социально-психологической системности, принцип социально-психологического развития, принцип объективности. Методы социально-психологического исследования. Классификация методов и критерии ее построения. Соотношение методологии, методов и методик социально-психологического исследования. Характеристика основных методов социальной психологии. Наблюдение, специфика его организации в социально-психологическом исследовании, достоинства и недостатки, возможности и ограничения. Метод анализа продуктов человеческой деятельности.

Поведение потребителей и его исследование. Что такое поведение потребителей и зачем его изучать. Эволюция поведения потребителей. Фундаментальные принципы поведения потребителей. Маркетинговая стратегия организаций, ориентированных на потребителей. Место поведения потребителя при анализе рынка и рыночной стратегии. Стратегии формирования лояльности и удержания клиентов.

Опрос и его формы, специфика, требования к организации. Анкетирование. Контент-анализ. Метод экспертной оценки. Метод групповой оценки. Тесты, специфика тестирования в социальной психологии. Методы измерения в социальной психологии: проблемы, специфика построения процедур. Интерпретация и представление результатов социально-психологического исследования.

Вопросы для самоподготовки:

1. Развитие социальной психологии в России в период до октябрьской революции 1917 года. Социально-политические предпосылки возникновения тезиса о необходимости создания новой «социальной науки». Идеи М.М.Ковалевского, Н.К.Михайловского, В.М.Бехтерева.
2. Дискуссия о философских предпосылках научного знания, о предмете и методологии социальной психологии в 20-х годах. Позиции Г.И.Челпанова, В.А.Артемова, К.Н.Корнилова, П.П.Блонского, В.М.Бехтерева, М.А.Рейснера.
3. Социальная психология в 30-40 годы XX столетия. Идеи Г.В.Плеханова, А.С.Макаренко, А.С.Залужного, Л.С.Выготского и др.
4. Социальная психология как область пересечения социологии и общей психологии в 50-60-х годах. Основные подходы к определению предмета социальной психологии. Социально-психологические идеи в работах С.Л.Рубинштейна, А.Н.Леонтьева, А.Р.Лурии.
5. Экстенсивное и интенсивное развитие теоретической базы прикладных исследований социальной психологии в 70-90-х годах. Развитие практической социальной психологии. Актуальные проблемы социально-психологических исследований в конце XX века.
6. Методология социальной психологии: понятие, уровни методологии, принципы построения социально-психологического исследования.

7. Основные базовые категории социальной психологии: «социализация», «общение», «отношение», «взаимодействие», «личность», «группа» и др.
8. Этические проблемы организации социально-психологического исследования (полемика Д. Баумринд и С. Милграма).
9. Методы социальной психологии. Эмпирические исследования в социальной психологии.
10. Интерпретация и представление результатов социально-психологического исследования.

Тема 1.2 Маркетинговые методы исследования поведения потребителя

Перечень изучаемых элементов содержания

Специфика социально-психологического подхода к исследованию личности: «персонификация» социума, симметричность отношения «личность – социум», парциальность анализа социальных связей личности. Социально-психологические теории личности (психодинамический, бихевиористский, когнитивный, гуманистический, экзистенциальные подходы, ролевые теории, теория самоактуализации и др.). Социально-психологические направления и проблемы изучения личности. Классификация методов социально-психологического исследования личности. Возможности и ограничения в социально-психологическом исследовании личности различными социально-психологическими методами. Сущность и содержание конкретных социально-психологических методов исследования личности, их возможности и ограничения. Личность в социально-психологическом эксперименте.

Роль исследований потребительского поведения в системе регулярного маркетинга. Рассмотрение методов исследования, принципов и теорий социальных, психологических и экономических. Сравнительный анализ поведенческого, экономического и социологических подходов к изучению потребителей, критическая оценка и направления развития. Количественные наблюдение, глубинное интервью, фокус-группа. Психографика как метод измерения стиля жизни.

Вопросы для самоподготовки:

1. Системно-структурный подход к личности. Проблема социально-психологической типологии личности. Основные подходы к ее решению.
2. Зарубежные социально-психологические типологии личности (К.Г.Юнг, Э.Фромм, Э.Шпрангер, К.Хорни, Дж. Роттер и др.).
3. Отечественные социально-психологические типологии личности: классификация А.Ф.Лазурского, типология К.А.Абульхановой-Славской и др.
4. Социально-психологическая структура личности. Понятие о социально-психологических свойствах личности. Возможные подходы к представлению об ансамбле социально-психологических свойств и социально-психологическом облике личности.
5. Понятие социализации в системе социально-психологических категорий.
6. Основные теоретические подходы и концепции социализации.
7. Социализация личности как инкультурация, интернализация и адаптация.
8. Стадии социализации, механизмы и институты социализации. Динамика социализации.
9. Социальная идентичность личности. Понятие персональной и социальной идентичности. Уровни идентичности.

10. Социальная зрелость личности.
11. Основные социально-психологические свойства личности.
12. Ценностно-нормативная регуляция поведения. Понятие о социальном поведении и его регуляторах.
13. Нормативная регуляция поведения.
14. Ценности и ценностные ориентации личности. Проблемы и методы психологической диагностики ценностей. Социальная установка. Соотношение аттитюдов и ценностей. Современное понимание аттитюда в социальной психологии и имеющиеся разногласия.
15. Структура и функции социальных установок. Формирование социальных установок. Методы измерения аттитюдов.
16. Проблема изменения социальных установок. Поведенческий и когнитивный подходы. Теории когнитивного соответствия.
17. Взаимовлияние аттитюдов и поведения. Явление когнитивного диссонанса.

Тема 1.3. Социальная психология общения

Перечень изучаемых элементов содержания

Общение как психологический и социально-психологический феномен. Специфика исследования общения в общей и социальной психологии. Общение и деятельность. Соотношение понятий «общение», «отношение», «коммуникация», «взаимодействие». Современные трактовки общения (как одного из видов человеческой активности, как реальности человеческих отношений, как субъект-субъектного отношения, как отношения обмена, как диалога). Общение и социальное поведение личности. Мотивационно-потребностная основа общения. Культурный контекст общения.

Основные направления и проблемы психологического анализа общения.

Основные феноменологические характеристики общения. Виды и формы общения: классификация и ее критерии. Структура общения: статический и динамический аспекты. Структурно-динамические модели коммуникативного процесса. Общение как процесс. Стадии контакта.

Функциональный анализ общения. Средства общения: виды, классификация. Компетентность в общении.

Общение с самим собой. Основные формы рефлексивного общения (внутреннее реплицирование, внутренний диалог, внутренний монолог). Значение и функции рефлексии в общении (когнитивная, регуляторная, компенсаторная и др.)

Понятие коммуникации. Особенности коммуникативного процесса между людьми, влияние позиции партнеров на эффективность коммуникативного процесса. Базовые элементы коммуникативного процесса. Обратная связь в межличностной коммуникации. Признаки и правила эффективной обратной связи.

Виды коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные свойства человеческой речи. «Говорение» и «слушание» как психологические составляющие вербальной коммуникации. Основные виды слушания. Проблема активного слушания. Психологические механизмы передачи и приема информации в коммуникативном процессе. Психологические условия понимания сообщения. Причины искажения информации. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Факторы эффективности вербальной коммуникации.

Невербальная коммуникация. Культурная детерминация невербальной коммуникации. Типы соотношения вербальной и невербальной коммуникации. Основные составляющие невербальной коммуникации (кинесика паралингвистика, экстралингвистика, проксемика, визуальное общение и др.) и их характеристика. Невербальные знаковые системы, используемые человеком в непосредственном межличностном общении. Оптико-кинестическая

система знаков. Знаки габитуса, кинесики и костюма, законы их интерпретации в соотношении с языком. Функции невербальной коммуникации. Способы адекватного приема и интерпретации невербальной информации.

Проксемика в организации коммуникативного процесса и коммуникативной ситуации.

Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Понятие социальной перцепции и ее психологическое содержание в работах А.А. Бодалева и его учеников. Феномены, механизмы и эффекты социальной перцепции. Феномен первого впечатления и факторы его формирования. Идентификация. Перцептивные установки и перцептивные эталоны. Эффекты «первичности», «новизны», «ореола», «стеретипизации» и др. Рефлексия. Понятие об эмпатии. Проекция.

Социально-психологическая интерпретация партнера по общению. Факторы эффективности межличностного познания. Метаперцепция и точность межличностного оценивания. Социально-перцептивные ошибки, причины их возникновения и способы преодоления. Основные типы перцептивных ошибок в процессе построения образа партнера.

Атрибутивные процессы при переходе от социального восприятия к социальному познанию. Феномен каузальной атрибуции, ее роль в межличностном познании. Каузальная атрибуция как фактор эффективности обратных связей в коммуникативном процессе. Основные модели каузальной атрибуции. Теория казуальной атрибуции (Г.Келли, Э.Джонс и др.). Структура атрибутивного процесса. Ошибки каузальной атрибуции.

Управление впечатлением в общении. Самоподача как способ управления межличностным познанием. Виды самоподачи. Вербальная и невербальная самоподача. Время как невербальный компонент общения, его функции и культурно-историческая детерминированность.

Проблема взаимодействия (интеракции) в социальной психологии. Интерактивные компоненты общения. Традиции зарубежной социальной психологии в исследовании процессов социального действия и взаимодействия. Подход к взаимодействию в концепции «символического интеракционизма». Структура и динамика процесса взаимодействия.

Виды и формы межличностного взаимодействия: классификация, критерии ее построения, основные характеристики. Кооперативные формы взаимодействия. Формы позитивного взаимодействия: типология, общие характеристики. Негативные приемы взаимодействия (критика, оценка, принуждение, контроль и пр.). Экспериментальное исследование форм взаимодействия в социальной психологии. Методика Бейлса для наблюдения за процессом социального взаимодействия.

Сотрудничество как форма кооперации. Психологические предпосылки, условия, факторы, механизмы, принципы и методы организации сотрудничества. Психологические проблемы помогающего поведения.

Кооперация как форма взаимодействия. Конкуренция как форма взаимодействия.

Деструктивные формы взаимодействия. Психологическое понимание воздействия (влияния). Специфика ситуаций психологического воздействия в общении. Общая характеристика приемов и способов социально-психологического воздействия (убеждение, внушение, подражание, заражение и др.), их психологические особенности, исторические корни, применение в современной жизни. Механизмы восприятия внешнего воздействия: идентификация, интернализация, конформизм.

Убеждение и внушение как методы организованного воздействия на личность. Сравнительная характеристика убеждения и внушения. Рациональные и эмоциональные характеристики убеждающего воздействия. Условия эффективности убеждения. Внушение как целенаправленное неаргументированное воздействие. Условия и предпосылки внушаемости. Проблема подготовки личности (аудитории) к внушающему воздействию. Условия эффективности внушения. Феномены суггестии, контрсуггестии, контрконтрсуггестии. Прикладное значение исследований социальной суггестии.

Подражание. Исторические традиции социальной психологии в исследовании подражания. Теория подражания Г. Тарда. Кумиры. Идеалы. Мода.

Заражение как способ группового воздействия. Феномен толпы. Паника. Причины возникновения паники. Психологические модели поведения личности и группы в условиях паники.

Воздействие и массовая коммуникация. Социально-психологические функции массовой коммуникации. Социокультурный и политический контексты применения психологических способов воздействия.

Понятие «профессиональное общение», его сущность и содержание; основные психологические характеристики. Виды и формы профессионального общения. Функции профессионального общения. Структура и динамика профессионального общения. Понятие о коммуникативных профессиях, их социально-психологические характеристики.

Профессиональное общение и взаимодействие в системе способов социального действия. Интегративные и дезинтегративные формы профессионального общения. Факторы повышения эффективности профессионального общения. Психологические трудности и барьеры профессионального общения и способы их преодоления.

Особенности профессионального общения психолога. Специфика и технологии общения в основных видах профессиональной деятельности психолога: психологической диагностики, психологической коррекции, психологического консультирования, психологической прогностики, психологической профилактики и психологического просвещения.

Приемы и способы воздействия в профессиональном общении. Убеждение в системе средств профессионального воздействия практического психолога. Принципы, способы и методы убеждения, используемые в практике профессионального общения.

Возможности использования суггестивных приемов в профессиональном общении. Проблемы профессиональной деонтологии и психологической экологии в организации профессионального общения психолога.

Вопросы для самоподготовки:

1. Специфика исследования общения в социальной психологии. Общение в системе социально-психологических категорий.
2. Виды и формы общения: классификация и ее критерии. Структура общения: статический и динамический аспекты.
3. Функциональный анализ общения. Средства общения: виды, классификация.
4. Общение как процесс. Стадии контакта.
5. Коммуникативные аспекты общения. Вербальная и невербальная коммуникация.
6. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Феномены, механизмы и эффекты социальной перцепции. Атрибутивные процессы при переходе от социального восприятия к социальному познанию.
7. Общение как интеракция. Виды и формы межличностного взаимодействия: классификация, критерии ее построения, основные характеристики.
8. Общая характеристика приемов и способов социально-психологического влияния (убеждение, внушение, подражание, заражение и др.), их психологические особенности, исторические корни, применение в современной жизни.
9. Механизмы восприятия внешнего воздействия: идентификация, интернализация, конформизм.
10. Убеждение и внушение как методы организованного воздействия на личность.
11. Подражание. Исторические традиции социальной психологии в исследовании подражания.
12. Заражение как способ группового воздействия.

Тема 1.4. Социальная психология межличностных отношений в сфере сервиса

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и виды социальных отношений. Основания классификации социальных отношений. Отношения общественные, межгрупповые, межличностные: соотношение, зависимости. Разновидности отношений (производственные, бытовые, формальные, неформальные, экономические, правовые и др.)

Межличностные отношения. Психологическая теория отношений личности в работах В.Н. Мясищева. Когнитивный, эмоциональный и поведенческий компонент взаимоотношений. Типы отношений и основания их классификации.

Функционально-ролевые, эмоционально-оценочные, личностно-смысловые отношения. Структурные компоненты межличностных отношений. Ценностные отношения. Психологические факторы и механизмы формирования взаимоотношений.

Динамика межличностных отношений. Этапы развития межличностных отношений. Объяснительные модели межличностного процесса. Явление аккомодации в межличностных отношениях. Феномен социального проникновения. Экология межличностных отношений. Коммуникативные свойства личности, их роль в оптимизации системы межличностных отношений.

Проблема формирования конструктивных межличностных отношений. Межличностные отношения с позиции социальной ответственности.

Эмпатия. Роль эмпатии в развитии межличностных отношений.

Проблема формирования межличностной симпатии. Феномен аттракции в межличностных отношениях. Социальные и психологические детерминанты аттракции (сходства социального статуса, ролевой позиции, пространственная близость, сходство аттитюдов и ценностей, биографических характеристик, психотипа и др.). Аттракция и развитие межличностных отношений. Дружба и любовь как формы межличностных отношений.

Проблема межличностной совместимости. Подходы к исследованию межличностной совместимости: потребностный, поведенческий, функциональный, деятельностный. Теория интерперсональных отношений В. Шутца. Комплиментарность потребностей как фактор межличностной совместимости (гипотеза Р. Винча).

Совместимость в совместной деятельности. Уровни совместимости. Совместимость и срабатываемость людей.

Феномен альтруизма. Современные научные представления об альтруизме (междисциплинарный анализ). Факторы и механизмы развития мотивации помощи в теориях социального научения, морального развития личности, атрибутивных и ролевых подходах. Психологические модели альтруистической мотивации помощи: псевдоальтруистические и собственно альтруистические объяснения. Личностные и ситуационные детерминанты оказания помощи: специфика

Виды деструктивных межличностных отношений. Проблема управления деструктивными межличностными отношениями.

экспериментального изучения, основные результаты, объяснительные модели. Роль социума в усвоении форм просоциального поведения

Проявление агрессивности в межличностных отношениях. Понятие агрессивного поведения. Основные виды агрессивности: экспрессивная, враждебная, инструментальная, антисоциальная и просоциальная. Природа социальной агрессии. Основные подходы к исследованию агрессии: теории влечения, теория фрустрации, социального научения, атрибутивные теории, мотивационные теории, гипотеза катарсиса. Личностная и ситуативная детерминация агрессии. Ситуационные факторы агрессивного поведения (намерение, ожидание достижения цели и возмездия, ключевые раздражители, удовлетворение актом агрессии, самооценка и оценка другими людьми). Индивидуальные различия в агрессивном поведении.

Концепция человеческой деструктивности Э.Фромма.

Конфликт: понятие, виды. Подходы к объяснению и исследованию межличностного конфликта: мотивационный (традиционная целевая трактовка и современный потребностный

анализ), когнитивный, деятельностный, организационный. Социально-психологические теории межличностного конфликта. Методы исследования конфликта.

Генезис конфликт: конфликтная ситуация и инцидент. Динамика протекания конфликта. Поведенческие стратегии и тактики участников конфликта. Поведенческие модели разрешения конфликта

Последствия конфликта. Вопросы конструктивного разрешения конфликтов. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Арбитраж. Роль посредника в разрешении конфликта. Психологические требования к роли посредника.

Вопросы для самоподготовки:

1. Межличностные отношения. Их соотношение с общественными и межгрупповыми отношениями.
2. Психологическая теория отношений личности в работах В.Н. Мясищева.
3. Структура взаимоотношений. Типы отношений и основания их классификации.
4. Психологические факторы и механизмы формирования взаимоотношений.
5. Динамика межличностных отношений. Явление аккомодации и феномен социального проникновения в межличностных отношениях.
6. Проблема межличностной совместимости. Подходы к исследованию межличностной совместимости.
7. Виды деструктивных межличностных отношений.
8. Феномен альтруизма в современном научном представлении.
9. Факторы и механизмы развития мотивации помощи. Теории социального научения, морального развития личности. Атрибутивные и ролевые подходы. Психологические модели альтруистической мотивации помощи: псевдоальтруистические и собственно альтруистические объяснения.
10. Личностные и ситуационные детерминанты оказания помощи: специфика экспериментального изучения, основные результаты, объяснительные модели.
11. Роль социума в усвоении форм просоциального поведения.
12. Агрессивное поведение. Понятие, основные виды агрессивности.
13. Природа социальной агрессии. Основные подходы к исследованию агрессии. Методы психологической диагностики агрессивности в отношениях.
14. Личностные и ситуационные факторы формирования и проявления агрессивного поведения.
15. Проблема социально-психологической коррекции агрессивных проявлений межличностных отношений.
16. Проблема конфликтов в социальной психологии. Понятие и виды конфликтов.
17. Межличностные конфликты. Подходы к объяснению и исследованию межличностных конфликтов.
18. Структура межличностных конфликтов. Генезис и динамика протекания межличностных конфликтов. Поведенческие стратегии и тактики участников конфликта. Последствия конфликтов.
19. Принципы регулирования конфликтного взаимодействия. Поведенческие модели разрешения конфликтов. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Посредник в урегулировании конфликтов: его роль и психологические требования к нему.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат; эссе; доклад; кейс-задания; дискуссии; контрольная работа; курсовая работа, проект; практикум по решению задач; лабораторный/практический практикум, расчетно-графические работы; расчетное практическое задание и т.д.

Перечень тем рефератов к разделу 1

1. Развитие социальной психологии в России в период до октябрьской революции 1917 года. Социально-политические предпосылки возникновения тезиса о необходимости создания новой «социальной науки». Идеи М.М. Ковалевского, Н.К. Михайловского, В.М. Бехтерева.
2. Дискуссия о философских предпосылках научного знания, о предмете и методологии социальной психологии в 20-х годах. Позиции Г.И. Челпанова, В.А. Артемова, К.Н. Корнилова, П.П. Блонского, В.М. Бехтерева, М.А. Рейснера.
3. Социальная психология в 30-40 годы XX столетия. Идеи Г.В. Плеханова, А.С. Макаренко, А.С. Залужного, Л.С. Выготского и др.
4. Социальная психология как область пересечения социологии и общей психологии в 50-60-х годах. Основные подходы к определению предмета социальной психологии. Социально-психологические идеи в работах С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, А.Р. Лурии.
5. Экстенсивное и интенсивное развитие теоретической базы прикладных исследований социальной психологии в 70-90-х годах. Развитие практической социальной психологии. Актуальные проблемы социально-психологических исследований в конце XX века.
6. Значение методологии в социально-психологическом исследовании.
7. Специфика научного исследования в социальной психологии.
8. Проблема качества социально-психологической информации.
9. Дискуссионные проблемы применения методов социально-психологического исследования.
10. Методы и процедуры диагностики социально-психологических черт личности.
11. Проблема формирования социально-психологических свойств личности.
12. Проблема курабельности социально-психологических свойств личности.
13. Временной аспект социализации.
14. Половозрастные особенности социализации.
15. Социальный инфантилизм.
16. Изменения содержания социализации в современных условиях.
17. Жизненный путь личности как социально-психологический феномен.
18. Традиции исследования социальных установок в зарубежной психологии
19. Диспозиционная концепция регуляции социального поведения личности В.А. Ядова.
20. Влияние аттитюдов на поведение
21. Влияние поведения на аттитюды
22. Методы диагностики системы ценностей
23. Методы диагностики социальных установок личности
24. Структурно-динамические модели общения.
25. Компетентность в общении.
26. Феномен первого впечатления.
27. Современные технологии формирования коммуникативных навыков
28. Теория подражания Г. Тарда.
29. Психология моды.
30. Аттракция и развитие межличностных отношений.
31. Теория межличностных отношений В. Шутца.
32. Опросник межличностных отношений – ОМО.
33. Проблема коррекции деструктивных межличностных отношений
34. Проблема формирования просоциального поведения в процессе первичной социализации
35. Роль эмпатии в развитии межличностных отношений.

36. Личностные детерминанты альтруизма.
37. Психологическая диагностика агрессивности человека.
38. Психологическая коррекция лиц с повышенной агрессивностью в межличностных отношениях
39. Проблема профилактики межличностной агрессии
40. Методы исследования межличностных конфликтов.
41. Межличностные роли в конфликтных ситуациях.
42. Проблема социально-психологического сопровождения межличностных конфликтов.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

ЗАДАНИЯ ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Тесты
(примерный вариант)

Тест «Социальная психология» (120 вопросов)

Рубежный контроль к разделу _1_(60 вопросов)

Вариант №1

(?)Какая функция социальной психологии показывает воздействие общественно-психологических явлений на развитие и функционирование экономических и общественных феноменов

(?) методологическая

(!)регулятивная

(?) прогностическая

(?)теоретико-познавательная

(?)В России дискуссий по предмету социальной психологии было:

(?)две и они проходили в конце XIX века и в 50-х годах XX века

(?)одна, в 40-х годах XX века

(!)две, в 20-х и 60-х годах XX века

(?)три, в конце XIX века, в 20-х и 50-х годах XX века

(?)Вопрос о статусе социальной психологии в настоящее время решен следующим образом

(?)социальная психология является частью психологии

(?)социальная психология является частью социологии

(!)социальная психология развивается на стыке социологии и психологии

(?) социальная психология автономна от психологии и социологии

(??) Социально-психологические явления – это феномены обусловленные

(!) больше самим фактом взаимодействия личности с личностью, группой

(?) больше психологическими особенностями человека

(?) больше биологическими особенностями человека

(??) Социальная психология не изучает

(?) психологические классификации лидерства

(!) развитие психики ребенка в онтогенезе

(?) психологические закономерности общения

(?) феноменологию малых групп

(??) Социальная психология изучает –

(?) факты, закономерности и механизмы психики

(!) психические явления, характеризующие индивида и группу как субъектов социального взаимодействия

(?) анализ влияния организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива

(??) Создателями теории «психологии народов» являются:

(!) М. Лацарус и Х. Штейнталь;

(?) В. Вундт;

(?) А.А. Потебня.

(??) Найдите правильный ответ: социально-психологическая концепция «психология масс» разрабатывалась исследователями:

(?) В. Вундтом

(!) Г. Лебоном

(?) У. Мак-Дагулом

(?) Г. Тардом

(??) Основные заслуги В. М. Бехтерева в развитии социальной психологии:

(?) исследовал массовые психические процессы

(?) основатель школы бихевиоризма

(!) опубликовал в 1898 г. первое специальное социально-психологическое произведение «Коллективная рефлексология».

(??) Какая функция социальной психологии связана с потребностью выделения объекта и предмета, принципов и методов социальной психологии

(!) методологическая

(?)регулятивная

(?)прогностическая

(?)феноменологическая

(??) Социометрия была разработана Дж. Морено с целью

(?)изучения отношений в группе

(?)повышения производительности труда в группе

(!) гармонизации общественных отношений

выявления лидеров в группе

(??)Какая функция социальной психологии состоит в познании и раскрытии сущности общественных явлений, их природы, внутренних закономерностей возникновения и развития

(?)методологическая

(?)регулятивная

(?) прогностическая

(!)теоретико-познавательная

(??)Совокупность способов и приемов исследования конкретных социально-психологических явлений и процессов – это

(?)категории социальной психологии

(?) предмет социальной психологии

(!) методы социальной психологии

(?)объект социальной психологии

(??)Способ организации познания предмета или явления действительности -это

(?) методология

(?) методика

(?)социальная психология

(!) метод исследования

(??)Стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психологического качества, называется

(!)тестированием

(? анкетированием

(?)опросом

(?) анализом продуктов деятельности

(??) Методом психологии, специфика которого заключается в создании искусственной ситуации для изучения интересующего явления, является

(?) наблюдение

(?) моделирование

(?) тестирование

(!) эксперимент

(??) Заочный опрос может осуществляться в процессе

(?) интервьюирования

(?) наблюдения

(?) беседы

(!) анкетирования

(??) Наиболее близкими по своим предметам науками к социальной психологии являются

(?) философия и педагогика

(?) социология и педагогика

(!) социология и психология

(?) философия и социология

19(??) Внутри социальной психологии не зародилась

(?) этнопсихология

(!) дифференциальная психология

(?) психология управления

(?) политическая психология

(??) Социометрия – метод

(?) сбора информации путем непосредственного, целенаправленного и систематического восприятия и регистрации социально-психологических явлений

(?) сбора информации об объективных или субъективных фактах со слов опрашиваемого

(!) диагностики социально-психологической структуры взаимоотношений в малых группах, конкретные позиции ее членов в структуре этих взаимоотношений

Вариант №2

(??) Деятельностный подход к изучению личности был разработан

(!)А.Н. Леонтьевым

(?)Б.Г. Ананьевым

(?)Л.С. Выготским

(?)К.К. Платоновым

(??)Человек, с трудом вступающий в контакт, обращенный в себя - это

(?)интернал

(!)интроверт

(?)амбаверт

(?)экстраверт

(??)Социализация – это

(?)процесс усвоения личностью конвенциональных норм группы

(?)приобретение в процессе воспитания социально-значимых свойств личности

(!) двусторонний процесс, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, активное воспроизводство индивидом системы социальных связей и отношений за счет активной деятельности, активного включения в социальную среду

(?) приспособление личности к изменениям социальной среды через овладение ею новыми социальными ролями

(??)В каком институте социализации дети приобретают первые навыки взаимодействия, осваивают первые социальные роли:

(!)семья

(?)детский сад

(?)школа

(?)нет правильного варианта ответа

(??)Что является главным критерием социализированности личности (выберите два правильных ответа):

(?)уровень конформизма

(!)независимость, самостоятельность, инициативность, уверенность

(?)уровень нонконформизма

(?)унификация личности, способность следовать чужой воле

(??)Какая из типологических теорий личности в соответствии с критерием использования человеком социально-психологических закономерностей, выделяет два типа: манипулятор и актуализатор:

(?)теория Кречмера

(!)концепция Э. Шострома

(?)концепция К. Г.Юнга

(?)классификация Н. Леонгарда.

(??)Социально-психологическая сторона в структуре личности отражает:

(?)качества, позволяющие личности занимать определённое положение среди людей

(?)специфику функционирования психических процессов, свойств и состояний

(!)общественно значимые качества, определяющие важнейшие жизненные цели, интересы, отношения и позиции.

(??)Автором теории самоактуализации является:

(!)А. Маслоу

(?)А. Бандура

(?)Д. Морено

(?)Б.Скиннер

(??)К социальной структуре личности относят:

(?)анатомия и физиология человека

(?)внешность человека

(!)взаимодействие человека и общества

(?)чувства и эмоции человека

(??)Ценностные ориентации личности, бескорыстно направленные на другого человека, его интересы и стремления (иногда даже в ущерб своим собственным интересам):

(!)альтруизм

(?)тактичность

(?)одержимость

(?)импульсивность

(?)самоуверенность

(??)Черта характера, проявляющаяся в стремлении к удовлетворению только личных потребностей:

(!)эгоизм

(?)честолюбие

(?)решительность

(?)каприз

(?)безддушность

(??)Стремление человека обрести своё место в обществе, реализовать себя в общении, создании семьи, воспитании детей и т.п.:

(!)социальные потребности

органические потребности

(?)духовные потребности

(?)материальные потребности

(?)интеллектуальные действия

(??)Согласно А.Адлеру чувство неполноценности берет своё начало

(!)в детстве

(?)врожденное

(?)в приобретении ученического опыта

(??)Самосознание – это:

(!)относительно устойчивая осознанная система представлений индивида о самом себе

(?)образ своего Я

(?)образ своих качеств

(?)облик личности

(??)Самооценка – это:

(?)оценка себя

(!)осознаваемая оценка личностью самой себя, своих возможностей качеств, положения в обществе

(?)взгляд на себя

(?)представления о себе

(?)акцент на себе

(??)Отсутствие у личности механизмов приспособления

(!)устойчивая дезадаптированность

(?)временная дезадаптированность

(?)общая устойчивая дезадаптированность

(??)Механизм социализации личности включает в себя

(?)концентрацию

(!)идентификацию

(?)рационализацию

(?)регресс

(??) Спецификой социально-психологического подхода к пониманию личности заключается в следующем

(!) объясняет механизмы социализации личности

(?) изучает механизмы и закономерности развития психики

(?) рассматривает индивидуально-психологические закономерности

(??) Кто из последователей З. Фрейда предложил теорию об экстравертированности и интровертированности личности?

(!) К.Г. Юнг

(?) А. Адлер

(?) К. Хорни

(?) Э. Фромм

(??) Состояние психологической готовности вести себя определенным образом в отношении объекта, детерминированное её прошлым опытом

(!) социальная установка

(?) социальная позиция

(?) социальная ситуация

(?) социальная перцепция

(??) Стадия социализации по Г.М. Андреевой

(?) бессознательная

(!) дотрудовая

(?) учебная

Вариант №3

(??) Манипулятивный стиль общения

(?) имеет тайный характер намерений

(!) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка

(?) предполагает ясность внутренних приоритетов

(?) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

(??) Общение – это

(!) процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь

(?) сложный составной образ или картина, включающая в себя совокупность представлений личности о себе самой вместе с эмоционально-оценочными компонентами этих представлений

(?) процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего

(?) Идентификация – это

(?) осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению

(!) мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления

(?) аккумуляция индивидом на протяжении жизни социальных ролей, норм, ценностей того общества, к которому он принадлежит

(?) Рефлексия – это

(?) состояние психологической готовности личности вести себя определенным образом в отношении объекта, детерминированное ее прошлым опытом

(?) анализ влияния организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива

(!) осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению

(?) Опосредованное общение

(?) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием

(!) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.)

(?) характеризуется неполным психологическим контактом

(?) характеризуется затрудненной обратной связью

(?) Оптико-кинетические средства общения – это

(!) мимика, жесты

(?) паузы;

(?) логичность речи;

(?) Фундаментальная ошибка атрибуции – это

(?) процесс влияния установок, норм, ценностей и поведения членов группы на мнения и поведение индивида

(!) тенденция переоценивать степень, в которой поведение человека зависит от внутренних диспозиционных факторов, и недооценивать роль ситуационных факторов

(?) изменение мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих

(?) Социальный стереотип – это

(!) относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта – группы, человека, события, явления

(?)тенденция переоценивать степень, в которой поведение человека зависит от внутренних, диспозиционных факторов, и недооценивать роль ситуационных факторов

(?)установка, которая препятствует адекватному восприятию сообщения или действия

(??)Коммуникативная сторона общения –это

(?)восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп

(!)связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами

(?)связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействии

(??)Интерактивная сторона общения –

(?)связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами

(?)принятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.

(!)связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействии

(??)Социальная перцепция – это

(!)восприятие и понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп

(?)связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами

(?)связана с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействии

(??)Эффект стереотипизации:

(?)удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала

(?)возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств

(?)предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов

(!)возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

(??)Рефлексивное слушание – это:

(!)уточнение, перефразирование, отражение чувств

(?)внимательное молчание

(?)минимализация ответов

(?)ограниченное число вопросов.

(?)Свойства речи – это:

(?)количество пауз

(!)интонация, тембр речи, громкость речи, темп речи,

(?)частота дыхания

(?)Кинесика включает:

(!)мимику, жесты, походку

(?)прикосновение

(?)рукопожатие

(?)наклоны тела

(?)Мимика и пантомимика:

(!)помогают общению

(?)препятствуют общению

(?)ни помогают, не препятствуют

(?)К вербальным средствам общения относятся:

(?)устная речь

(?)письменная речь

(!)устная и письменная речь

(?)интонации голоса

(?)Чье восприятие образа другого человека более объективно?

(!)человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде

(?)эмоциональной женщины

(?)человека авторитарного типа

(?)конформной (склонной к приспособленчеству) личности

(?)человека с низкой самооценкой

(?)По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

слов

(!)мимики, жестов, позы

(?)тона голоса и его интонаций

(?)всего выше перечисленного в равной степени

(??)По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

(?)слов

(!)мимики, жестов, позы

(?)тона голоса и его интонаций

(?)всего выше перечисленного в равной степени

(??)По Г.М.Андреевой существуют три стороны общения:

(?)интерактивная, кооперативная, суггестивная

(?)истанциональная, перцептивная, кооперативная

(!) перцептивная, интерактивная, коммуникативная,

(?)интерактивная, социальная, суггестивная.

Тестовая база может состоять из нескольких секций (вариантов). Секция представляет собой совокупность равноценных по содержанию и одинаковых по форме тестовых вопросов. Секция привязана к разделу дисциплины. При формировании выборки студент получает заданное число случайно отобранных вопросов из каждой секции. Минимальное количество тестовых заданий в тестовой базе – 40 на раздел дисциплины.

Тест к разделу состоит из 20 вопросов, проводится в течение 60 мин. На прохождение теста дается 2 попытки.

РАЗДЕЛ 2 ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Цель: дать знания студентам о социально-психологических характеристиках группы, сформировать знания о практических путях повышения эффективности групповой деятельности, формах организации групповой деятельности; развивать способности студентов обобщать, сравнивать и анализировать полученную информацию, проецировать и интерпретировать полученные ранее знания по психологии в контексте изучаемой темы; воспитывать интерес к изучаемой проблеме и сфере деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные виды и характеристики малой группы; Социально-психологическая феноменология малой группы; Массы и массовые психические состояния; Массовые настроения, традиции, обычаи; Массовые социально-психологические явления; Массовые взгляды и представления; Психология массовой коммуникации; Основные направления прикладных исследований в области сервиса.

Тема 2.1. Принятие решения потребителем

Перечень изучаемых элементов содержания

Процесс принятия решения потребителем. Модель принятия решения потребителем.

Переменные, формирующие процесс принятия решения. Факторы, влияющие на расширение решения проблемы. Предпокупочные процессы. Осознание потребности. Поиск. Оценка вариантов. Покупка. Виды покупок. Розничная торговля и процесс покупки. Детерминанты успеха розничного продавца. Установление контакта с потребителем. Послепокупочные процессы. Потребление. Оценка результатов потребления.

Вопросы для самоподготовки:

1. Феномены сложившейся группы. Групповые нормы и ожидания как регуляторы поведения личности в группе. Феномен внутригруппового давления. Феномен групповой сплоченности. Феномены группового принятия решения, факторы, влияющие на принятие группового решения.
2. Социально-психологические факторы, детерминирующие взаимодействие в малых группах. Позиции, статусы, роли членов группы.
3. Социальное пространство как «поле» межличностных отношений и взаимодействий в малой группе. Формы и способы взаимовлияний в системе «личность – группа».
4. Регуляторы поведения личности в группе: групповые нормы и ценности, групповые ожидания.
5. Лидерство и руководство: сущность, критерии, сравнительная характеристика.

Тема 2.2. Индивидуальные детерминанты поведения потребителя

Перечень изучаемых элементов содержания

Демография, психология и личность. Мотивация потребителей. Типы потребностей. Мотивационный конфликт. Знания потребителей. Убеждения, чувства, установки и намерения потребителей.

Понятие социального слоя. Стратометрическая структура общества.

Имущественная дифференциация групп в обществе. Стратификация макрогрупп. Социальный статус, качество жизни и репутация социальных групп. Доминирование статусно-престижных показателей групповой самоидентификации. Социально-психологические проблемы современной имущественной дифференциации общества.

Понятие социальной ситуации, ее структура, типология. Методологические проблемы изучения ситуаций. Виды и характеристики социальных ситуаций. Подходы к изучению ситуаций.

Социально-психологический анализ и сопровождение людей в чрезвычайных, трудных жизненных и экстремальных ситуациях. Проблемные ситуации.

Социальный конфликт. Классификация, виды. Динамика социальных конфликтов.

Понятие массы. Теории «массы» и «массового сознания». Влияние массы на индивида. Феномен обезличивания. Масса и ее вожаки. Распад массы.

Механизмы массовой психологии: заражение, подражание, внушение.

Стихийное поведение людей. Общие механизмы стихийного поведения. Основные субъекты стихийного поведения: толпа, собранная публика, несобранная публика.

Психология толпы. Понятие и виды толп. Социально-психологическая деформация личности в толпе.

Виды поведения человека в толпе. Психология паники. Виды паники: аффективная паника, поведенческая паника. Массовая агрессия. Проблема управления толпой. Социально-психологическая профилактика возникновения паники.

Понятие экстремальных социально-политических ситуаций. Психологические модели поведения личности, социальных групп, политических лидеров в экстремальных ситуациях. Политический конфликт и политический кризис как социально-психологические феномены. Социально-психологические факторы ведения политических переговоров.

Массовые настроения. Социальная природа настроений. Функции массовых настроений. Виды и социально-психологические факторы формирования массового

настроения. Особенности действия механизмов массового настроения.

Особенности проявления рациональной и эмоциональной составляющих на различных этап. развития массового настроения. Своеобразие проявлений эмоционального реагирования личности на индивидуальном и массово-психологическом уровне. Специфика формирования общественного настроения в макро - и микросоциальной среде. Динамика переживания (протекания) массового настроения. Циклы развития настроения. Уровни развития настроения. Факторы, их детерминирующие.

Вопросы для самоподготовки:

1. Становление и развитие прикладных исследований в зарубежной социальной психологии и маркетинге.
2. Становление и развитие прикладных исследований в отечественной социальной психологии и маркетинге.
3. Общественные сферы практического приложения социально-психологического знания.
4. Основные проблемы организации и этики прикладного социально-психологического исследования.
5. Качественные методы исследования потребительского поведения.
6. Стили принятия решения о покупке потребителем.
7. Влияние референтных групп на поведение потребителей.
8. Влияние социального статуса на поведение потребителей.
9. Потребительская социализация.
10. Понятие и уровни лояльности клиентов.

Тема 2.3. Влияние внешней среды на поведение потребителей

Перечень изучаемых элементов содержания

Этнос и нация: соотношение понятий. Психология этноса. Социально-исторические особенности существования и жизнедеятельности этноса, их влияние на формирование и проявление этно - психологических характеристик индивидов, групп.

Факторы формирования этнического сознания и самосознания. Психологические механизмы этнической идентификации. Типы этнической идентичности (нормальная, этноцентричная, этнодоминирующая, фанатизм, индифферентность, космополитизм, амбивалентная идентичность). Этнические стереотипы. Этнические чувства. Проблема этнического характера и ее психологическое содержание.

Психологическое содержание проблемы соотношения национального и интернационального. Специфика проявления национальных особенностей людей. Учет национальных традиций и обычаев, национальных особенностей людей для решения конкретных задач деятельности профессионального психолога.

Формы этнического взаимодействия. Этноцентризм и межнациональные конфликты: причины возникновения и особенности проявления. Психологическая сущность межнациональных конфликтов. Условия предупреждения и разрешения межнациональных конфликтов.

Актуальные проблемы этнической психологии в России.

Общественные движения как разновидность социально-психологической общности. Истоки возникновения движений. Социально-психологические функции движений. Мотивы участия в движении. Психодинамика возникновения, виды и особенности психологии общественных движений. Основные черты современных социальных движений.

Партии как социально-психологический феномен. Типы политических партий (патриархальные, социально-профессиональные, прагматические, идеологические). Партийно-политические установки граждан и типы партий. Основные направления

исследований в политической психологии. Актуальны проблемы политического лидерства на современном этапе. Личность политического лидера: структура, основные характеристики. Типологизация политических лидеров как психологическая проблема. Политические лидеры и социально-психологические проблемы выборов. Партии и движения.

Религиозные движения: их виды и функции в общественном развитии. Социально-психологические характеристики конструктивных религиозных движений (христианство, буддизм, ислам, иудаизм). Понятие потенциально деструктивных и деструктивных религиозных движений. Психологические особенности поведения и мироощущения представителей различных религий и сект.

Формальная и неформальная организация религиозной общины.

Социальная психология возраста. Социально-психологические особенности подростковой общности. Психология юношеской общности. Типичные социально-психологические проблемы молодости. Период социальной зрелости: основные проблемы и направления исследования. Социально-психологические проблемы старшего возраста (инволюционный период и старость). Кризисы взрослого человека, их социально-психологические проявления и последствия.

Проблемы успешной адаптации на различных стадиях жизненного цикла. Смысл жизни и социальная адаптация личности.

Возрастные стереотипы и иллюзии. Явление «возрастизма». Социально-психологические проблемы и индивидуально-психологические последствия возрастизма.

Гендерные группы. Понятия гендерной идентичности и гендерной роли. Специфика гендерной социализации. Проблемы гендерных отношений. Гендерные стереотипы. Дискриминация по гендерному признаку.

Межгрупповые отношения как объект социально-психологического анализа. Исследования межгрупповых отношений в зарубежной психологии. Основные подходы к исследованию межгрупповых отношений (мотивационный, ситуационный, когнитивный, деятельностный). Методы исследования межгрупповых отношений.

Межгрупповые феномены: отношения, взаимодействие, восприятие. Феномен социальной категоризации. Теория социальной идентичности как объяснительная модель межгрупповых отношений. Проблема межгруппового восприятия. Понятие «образа» группы. Явления стереотипизации в межгрупповых отношениях. Межгрупповые отношения в «малом» (внутри организации) и «большом» социуме (на уровне больших социальных групп).

Влияние межгруппового взаимодействия на внутригрупповые процессы. Межгрупповые отношения в организации. Специфика межгрупповых процессов на уровне больших социальных групп.

Прикладные проблемы психологии межгрупповых отношений. Экология группового поведения: основные понятия, теоретические модели, направления исследования.

Предмет и структура психологии общества. Общественное сознание и самосознание. Духовно-психологическая культура общества и менталитет народа. Духовная культура общества. Генезис и значение духовной культуры общества. Элементы и формы духовной культуры.

Социально-психологический климат в обществе. Социальная активность людей.

Психология социальных изменений, их оценки по критериям масштабности, степени общности и адекватности социально-психологических реакций, социально-психологической наполненности, силе и степени выраженности реакции, глубине, последствиям для жизни общества.

Понятие социально-психологической напряженности общества (групповой стресс). Виды и признаки социально-психологической напряженности. Локальные и системные изменения. Признаки напряженности: противоречивость, интенсивность и др.

Основные социально-психологические закономерности и условия развития психологии общества. Проблемы регуляции социально-психологического развития.

Тип государства и политического режима и их влияние на психологию общества. Понятие внутренней политики государства. Основные социально-психологические характеристики демократии. Современные социально-психологические особенности и проблемы демократизации общества в России.

Правовая психология общества. Структура и содержание правовой психологии общности и личности. Уровни и факторы развития правовой психологии (фоновые, правовые, криминогенные, криминальные факторы и др.). Проблема регуляции развития правовой психологии общества.

Массовые настроения и чувства.

Механизмы воздействия на массовые настроения (игра на притязаниях, проблема осуществления притязаний). Прогнозирование массовых настроений.

Формирование обычаев и традиций. Традиции и обычаи как компоненты общественной психологии.

Практическое значение изучения традиций и обычаев для организации взаимодействия и отношений в социальной среде.

Социально-психологические исследования экономического поведения людей.

Психология религии и ее основные компоненты. Религиозное сознание, религиозная идеология и религиозный культ. Психология веры. Психология религиозных стереотипов и установок. Психологические особенности религиозного мировоззрения и особенности его проявления в поведении и деятельности людей. Религиозные переживания. Религиозные действия. Психологические проблемы работы практического психолога с верующими.

Психология моды. Психологические механизмы моды. Социально-психологические функции моды.

Психология слуха. Условия возникновения слухов. Виды слухов. Провокационные, агрессивные и др. виды слухов. Социально-психологические причины распространения и восприятия слухов.

Социальный мир как предмет социального познания. Психологические и социальные детерминанты конструирования социального мира. Воздействие социальных институтов на конструирование социального мира.

Общая характеристика процесса «работы» с социальной информацией. Искажение социальной информации на стадии внимания. Проблемы кодирования и хранения социальной информации.

Психология социальных представлений. Зарубежные подходы к изучению социальных представлений (А.Тэшфел, С. Московиси и др.). Отечественные психологи о формировании (зацепление, объективизация, натурализация), структуре (информация, поле представления, установка) и функциях социальных представлений (познание, опосредование, адаптация).

Общественное мнение как интегральное общественно-психологическое явление.

Функции общественного мнения и формы его проявления. Условия и механизмы формирования общественного мнения. Особенности формирования общественного мнения в социальной макросреде и малых группах. Факторы, детерминирующие содержание и динамику общественного мнения. Роль средств массовой коммуникации в формировании общественного мнения.

Проблема управления общественным мнением. Возможности управления формированием общественного мнения на разных этапах его развития. Общепсихологические предпосылки формирования определенного общественного мнения. Современные пиар-технологии.

Психология имиджа: понятие, типы, механизмы формирования.

Феномен когнитивного диссонанса. Зарубежные теории когнитивного диссонанса (Ф. Хайдер, Л. Фестингер, Ч. Осгуд и др). Явления когнитивного диссонанса в повседневной жизни. Понятие массовой коммуникации. Место средств массовой коммуникации в системе социальных коммуникаций. Виды средств массовой коммуникации, их существенные характеристики и отличительные особенности.

Функции средств массовой коммуникации. Средства массовой коммуникации и пропаганда. Роль средств массовой коммуникации в формировании общественного мнения. Механизмы формирования общественного мнения и настроений посредством массовой коммуникации. Эффекты массовой коммуникации.

Специфические приемы и способы воздействия используемые в массовых информационных процессах. Общепсихологические закономерности организации воздействия на аудиторию в системе средств массовой коммуникации. Способы организации познавательных возможностей аудитории (восприятия, внимания, памяти, мышления и др.) в процессах массовой коммуникации.

Социально-психологические исследования деятельности средств массовой коммуникации. Факторы эффективности средств массовой коммуникации. Приемы и средства психологического воздействия при использовании средств массовой коммуникации.

Эффективность средств массовой коммуникации, психологические и социально-психологические факторы ее повышения.

Психология рекламы: основные проблемы и направления исследований. Психологические механизмы рекламы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие «большая социальная группа». Классификация и структура больших социальных групп. Факторы, определяющие уровень развития психологии больших социальных групп. Феноменология больших групп.
2. Классы и их социально-психологические характеристики. Понятие социального слоя. Стратометрическая структура общества. Имущественная дифференциация групп в обществе.
3. Этнос и нация: соотношение понятий. Факторы формирования этнического сознания и самосознания. Формы этнического взаимодействия.
4. Общественные движения как разновидность социально-психологической общности, динамика возникновения, виды и особенности психологии общественных движений.
5. Партии как социально-психологический феномен. Основные направления исследований в политической психологии.
6. Религиозные движения: их виды и функции в общественном развитии. Конструктивные, деструктивные и потенциально деструктивные религиозные движения, их социально-психологическая характеристика.
7. Межгрупповые отношения как объект социально-психологического анализа. Основные подходы и методы исследования межгрупповых отношений.
8. Понятие массы. Теории и феномены психологии масс. Механизмы массовой психологии: заражение, подражание, внушение.
9. Стихийное поведение людей. Психология толпы.
10. Массовые настроения. Виды, функции, факторы и механизмы формирования. Динамика развития массового настроения.
11. Формирование обычаев и традиций. Традиции и обычаи как компоненты общественной психологии.
12. Социальный мир как предмет социального познания. Психологические и социальные детерминанты конструирования социального мира.
13. Общая характеристика процесса «работы» с социальной информацией. Искажение и проблемы кодирования и хранения социальной информации.
14. Психология социальных представлений. Зарубежные и отечественные направления изучения социальных представлений.
15. Общественное мнение как интегральное общественно-психологическое явление. Функции и формы общественного мнения. Особенности, условия и механизмы формирования общественного мнения.

16. Проблема управления общественным мнением.
17. Массовые коммуникации: понятие, виды, характеристики, отличительные особенности. Место средств массовой коммуникации в системе социальных коммуникаций.
18. Функции и роль средств массовой коммуникации. Механизмы формирования общественного мнения и настроений посредством массовой коммуникации. Эффекты массовой коммуникации.
19. Приемы и способы воздействия, используемые в массовых информационных процессах.
20. Эффективность средств массовой коммуникации, психологические и социально-психологические факторы ее повышения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат; эссе; доклад; кейс-задания; дискуссии; контрольная работа; курсовая работа, проект; практикум по решению задач; лабораторный/практический практикум, расчетно-графические работы; расчетное практическое задание и т.д.

Перечень тем эссе к разделу 2

1. Психология коллектива: состояние и основные направления исследования в отечественной науке
2. Коллектив как субъект деятельности
3. Путь отечественной социальной психологии от категории «коллектив» к категории «команда».
4. Социально-психологические проблемы современной имущественной дифференциации общества.
5. Актуальные проблемы этнической психологии в России.
6. Современное состояние политической психологии в России.
7. Политическое лидерство на современном этапе: актуальные проблемы.
8. Актуальные проблемы современной психологии религии.
9. Психология воздействия толпы на человека.
10. 2. Паника как социально-психологический феномен.
11. 3. Социально-психологическая профилактика возникновения паники.
12. 4. Механизмы воздействия на массовые настроения
13. Современное состояние психологии масс в России.
14. Актуальные проблемы психологии социального познания.
15. Зарубежная психология социальных представлений
16. 4. Имидж как социально-психологический феномен.
17. Современное состояние психологии рекламы в России.
18. Актуальные проблемы психологии массовой коммуникации.
19. Социально-психологические технологии в паблик рилейшенз.
20. . Происхождение массовой коммуникации.
21. Особенности больших социальных групп
22. Понятие социальной группы.
23. Основные проблемы современной социальной психологии
24. Изменение системы ценностей
25. Глобальная ломка устоявшихся стереотипов.

Рубежный контроль к разделу _2_(60 вопросов)

Форма: компьютерное тестирование.

Вариант №1

(?)Аттракция – это

(!) процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений

(?) некоторое противоречие между двумя или более когнициями

(?) формирование нового индивидуального опыта в процессе активного взаимоотношения организма со средой

(?)Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:

(?) карьеризм

(!) альтруизм

(?) эгоизм

(?)Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования:

(?) интеракции

(!) аттракции

(?) перцепция

(?)Желание и умение эмоционально сопереживать другому человеку:

(?) рефлексия

(!) эмпатия

(?) идентификация

(?) приспособление

(?)Девиантным называется социальное поведение, отклоняющееся от:

(?) политических программ

(?) семейных традиций

(?) корпоративных норм

(!) принятых моральных, правовых норм.

(?)Что способствует установлению межличностных отношений?

(?) бесцеремонность

(?) антипатия

(?) настороженность

(!) сопереживание

(??)К формальным межличностным отношениям относится:

- (?)вечеринка друзей
- (!)переговоры о приеме на работу
- (?)поездка на природу
- (?)туристический поход группы товарищей

(??)Социальная дистанция – это

- (!)сочетание официальных и межличностных отношений, которое определяет близость общающихся, соответствующих социокультурным нормам общностей, к которым они принадлежат
- (?)оптимальное сочетание психологических особенностей партнеров, способствующих оптимизации их общения и деятельности
- (?)специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения

(??)Межличностная совместимость – это:

- (?)соотношение обстоятельств и условий, в которых разворачивается деятельность индивида, содержит противоречия и не имеет однозначного решения
- (?)традиционные, известные и подконтрольные индивиду соотношения обстоятельств и условий
- (!)оптимальное сочетание психологических особенностей партнеров, способствующих оптимизации их общения и деятельности

(??)В чем актуализируются и удовлетворяются мотивы аффиляции и власти:

- (?)в предметной деятельности
- (!)в общении
- (?)в обучении
- (?)в самовоспитании.

(??)Эффект социальной фасилитации заключается в том, что присутствие других людей:

- (!)влияет на индивида, независимо от его отношения к этим людям и облегчает действие индивида, способствует им
- (?)оказывает сдерживающее и тормозящее воздействие на индивида
- (?)не влияет на индивида, независимо от его отношения к этим людям
- (?)негативно влияет на состояние и действия индивида, независимо от содержания его деятельности

(??)Какой метод используют для изучения межличностных отношений:

- (!)социометрия
- (?)беседа

(?)тест

(?)наблюдение

(?)интервью

(??)Просоциальное поведение – это:

(!)поведение человека, в основе которого лежат просоциальные мотивы, т.е. мотивы оказания людям добра, помощи и поддержки

(?)поведение человека, в основе которого лежат просоциальные мотивы, т.е. мотивы оказания людям вреда и ущерба

(?)поведение человека, в основе которого лежат просоциальные мотивы, т.е. мотивы отсутствия интереса и внимания к людям.

(??)Аффилиация - это

(!)потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними

(?)в проявлении индифферентности по отношению к людям

(?)потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно избегать людей, не устанавливать и не сохранять положительные взаимоотношения с ними

(??)Что не включает в себя социальная поддержка:

(?)эмоциональную поддержку

(?)оценочную поддержку

(?)информационную поддержку

(?)инструментальную поддержку

(!)креативную поддержку

(??)Дружба - это:

(!)личные бескорыстные взаимоотношения между людьми, основанные на любви, доверии, искренности, взаимных симпатиях, общих интересах и увлечениях

(?)личные взаимоотношения между людьми, основанные на взаимовыгодном сотрудничестве, общих интересах и увлечениях

(?)личные корыстные взаимоотношения между людьми, основанные на недоверии, отращении и разнонаправленности интересов.

(??)Аффилиция выражается через -

(!)зрительный контакт, прикосновение, открытая поза, самораскрытие

(?)отсутствие поддержки

(?)увеличение дистанции

(?)безразличие

(?)агрессию

(?)Какую стадию не включает в себя распад межличностных отношений:

(?)дифференциация

(?)ограничение

(?)стагнация

(?)избегание

(?)прекращение

(!)сближение

(?)Какой вид агрессии из перечисленных, не является агрессией:

(?)физическая

(?)вербальная

(!)лояльная

(?)прямая

(?)косвенная

(?)внешняя

(?)аутоагрессия

(?)инструментальная

(?)защитная

(?)фрустрационная

(?)аффективная

(?)умышленная

(?)импульсивная

(?)Асоциальность –

(!)это поведение и поступки, не соответствующие нормам и правилам поведения людей в обществе, общественной морали

(?)это поведение и поступки, не соответствующие нормам и правилам поведения людей в обществе.

(?)это поведение и поступки, не соответствующие общественной морали.

Вариант №2

(?)Основным признаком толпы не является

(?)многочисленность

(!)эмоциональная стабильность

(?)эмоциональная возбужденность

(?)неорганизованность

(??)Определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации, это:

(?)стресс

(?)фрустрация

(!)паника

(??)Группа людей, совместно выражающих чувства радости, горя, гнева и т.д.

(!)экспрессивная толпа

(?)простая толпа

(?)действующая толпа

(??)Для человека, находящегося в толпе, не характерно

(?)снижение интеллектуальных способностей

(!)повышение интеллектуальных способностей

(?)повышенная внушаемость

(?)ощущение анонимности

(??)Форма искаженной информации о значимом объекте или событии, циркулирующей в больших диффузных группах в условиях неопределенности и социально-психологической нестабильности – это

(!)слухи

(?)ложь

(?)фантазия

(?)шутка

(??)Стихийно возникающее, дезорганизованное состояние и поведение больших масс людей, основанное на чувстве бесконтрольного, неуправляемого страха от реально существующей или мнимой угрозы для жизни людей – это

(!)паника

(?)стресс

(?)фрустрация

(?)негодование

(??)Что свойственно маргинальным слоям населения:

(?)трудолюбие, преданность профессии и своему делу

(?)рациональный образ мышления и деловой этики

(?)настойчивое стремление к массовому выражению своих социальных и имущественных настроений

(!)неверие в свои силы, убеждение в безысходности своего положения, моральная и духовная деградация.

(??)Какие из перечисленных ролей не входят в ролевую структуру агрессивной толпы:

(!)организаторы и зачинщики

(?)активные участники

(?)любопытствующие

(?)эмоционально неустойчивые личности

(?)добросовестно заблуждающиеся

(?)авторитетные лидеры.

(??)Стихийное массовое поведение обладает рядом признаков:

(?)вовлеченность большого числа людей и одновременность

(?)иррациональность и слабая структурированность

(!)вовлеченность большого числа людей, одновременность, иррациональность , слабая структурированность

(??)Процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм) на большую аудиторию, называется в социальной психологии:

(?)общением

(?)распространением информации

(!)массовой коммуникацией

(?)взаимодействием

(?)интеракцией

(??)К психологическому складу большой социальной группы могут быть отнесены:

(?)социальный или национальный характер

(!)нравы, обычаи, традиции

(?) национальные чувства, выражающие отношение к членам своей и других групп

(?)стереотипы, установки, предрассудки относительно характеристик членов своей и других групп

(??)К способам воздействия большой социальной группы на человека относятся:

(!)заражение

(?)альтруизм

(?) внушение

(?) подражание

(??) Социально-психологические особенности толпы:

(??) Слух как элемент массового общения:

(!) неформальный канал распространения информации.

(?) формальный канал коммуникации

(?) официальный канал коммуникации

(??) Положительные психологические последствия культурного шока (в условиях миграции):

(?) чувство отвращения

(!) общение и приобщение к культурным ценностям

(?) чувство одиночества

(?) сбой в ролях идентификации

(?) чувство потери

(?) чувство отверженности

(?) чувство неполноценности из-за невозможности совладать с новой средой

(?) неожиданная тревога

(?) психологическое напряжение

(?) негодование в результате различий

(??) К условиям возникновения массовой агрессии исследователи обычно не относят:

(!) исторические

(!) материальные

(!) географические

(?) физиологические условия (алкоголь, наркотики)

(?) психологические условия (ощущение фрустрации, невозможности исполнения надежд)

(?) ситуационные условия (наличия лидеров, подходящих средств проявления агрессии)

(?) провокационные действия (властей или их отдельных представителей)

(??) К условиям возникновения паники не относятся :

(?) ситуационные (обострения текущей ситуации)

(!) навигационные (способствующий перемещению)

(?) физиологические (усталость, голод, алкогольное и т.д)

(?)психологические (неожиданность события, крайнее удивление, испуг)

(?)идеологические (нечеткое осознание целей, отсутствие управления и низкая сплоченность группы)

(??)Основные функции массовых настроений:

(!)сигнальная

(!)психологическая подготовка и формирование массового субъекта потенциального действия.

(!)инициирование и последующее регулирование массового поведения

(?)авральная

(?)витальная

(??)Психологические эффекты массовой коммуникации:

(!)«эффект ореола»

(!)«эффект бумеранга»

(!)«эффект края»

(?)«эффект середины»

(?)«эффект убегающей строки»

(??)Механизмы воздействия на массовые настроения

(!)обещания, воодушевляющие массы

(!)религия

(!)манипуляция

(?)порицание

(?)индифферентность

Вариант №3

(??)Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:

(!)референтными

(?)формальными

(?)условными

(??)Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:

(?)ассоциация

(!)коллектив

(?)корпорация

(??)Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:

(?)статус

(!)социальная роль

(?)позиция

(??)В чьих экспериментах впервые была продемонстрирована модель конформности в 1951 году:

(?)Г. Мида

(!)С. Аша

(?)Т. Ньюкома

(??)Деление малых групп на первичные и вторичные впервые было предложено:

(?)Э. Мэйо

(?)Г. Хайменом

(!)Ч. Кули

(??)Группа, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий

(!)группа членства

(?)условная группа

(?)референтная группа

(?)малая группа

(??)Существуют различные классификации «малых групп». Исключением являются:

(?)первичные и вторичные

(?)формальные и неформальные

(?)группы членства и референтные

г) публика и аудитория.

(??) Понятия «групповая динамика», «теория поля» ввел ученый

(?)Э. Берн

(?)Э. Мэйо

(!)Левин

(??)Совокупность определенных психологических качеств, личностных черт, благодаря которым человек становится лидером, называется (дословный перевод – «благодать»):

(?)популярностью

(?)либидо

(!)харизмой

(??)К основным видам лидерства не относится:

(!)консервативный

(?)попустительский

(?)демократический

(!)либеральный

(?)авторитарный

(??)К факторам, обеспечивающим сплоченность группы, не относятся

(?)сходство взглядов членов группы

(?)удовлетворенность групповой деятельностью

(?)привлекательность членов группы

(!)конкуренция между членами группы

(??)Определите термин, который используется для обозначения качественной характеристики межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психических явлений, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности

(!)социально-психологический климат

(?)коллективистические отношения

(?)взаимодействие

(?)взаимовлияние

(??)Для какого социально-психологического явления характерны такие особенности как: степень психологической общности, единство членов группы, теснота и устойчивость межличностных взаимоотношений

(?)конфликт

(?)взаимодействие

(?)взаимовлияние

(!)групповая сплоченность

(??)Групповые нормы и санкции вырабатываются

(!)лидером

(?)методом проб и ошибок

(?)заимствуются у других групп

(??)Внутри групповой фавортизм – это

(!)стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы, в отличии от членов другой

(?)процесс межгруппового сплочения

(?)ситуация внутригрупповой борьбы

(??) Податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок

(!)конформизм

(?)конфликт

(?)личностная незрелость

(?)внушаемость личности

(??)Основателем социометрического подхода в исследовании групп является

(!)Дж. Морено.

(?)К. Левин.

(?)С. Сигеле.

(?)Ф. Теннис.

(??)В качестве больших социальных групп не рассматривают:

(?)этноты

(?)социальные классы

(!)контактные группы

(??)Среди стихийных групп в социальной психологии выделяют:

(?)этнос

(!)толпу

(?) класс.

(??)Что представляет собой скопление людей с точки зрения Лебона

Выберите правильный вариант ответа:

(!)массу

(?)элиту

(?)толпу

Тестовая база может состоять из нескольких секций (вариантов). Секция представляет собой совокупность равноценных по содержанию и одинаковых по форме тестовых вопросов. Секция привязана к разделу дисциплины. При формировании выборки студент

получает заданное число случайно отобранных вопросов из каждой секции. Минимальное количество тестовых заданий в тестовой базе – 40 на раздел дисциплины.

Тест к разделу состоит из 20 вопросов, проводится в течение 60 мин. На прохождение теста дается 2 попытки.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|---|---|--|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знать: проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; основы стратегического управления человеческими ресурсами, нормативные правовые акты, касающиеся организации и осуществления профессиональной деятельности; модели организационного поведения, факторы формирования организационных отношений; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия людей в организации; методы научного исследования в области управления; методы верификации результатов исследования; методы интерпретации и представления результатов исследования. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: определять стиль | Этап формирования |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>управления и эффективность руководства командой; вырабатывать командную стратегию; владеть технологией реализации основных функций управления, анализировать интерпретировать результаты научного исследования в области управления человеческими ресурсами; применять принципы и методы организации командной деятельности; подбирать методы и методики исследования профессиональных практических задач; уметь анализировать и интерпретировать результаты научного исследования.</p> | <p>умений</p> |
| | | <p>Владеть: организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; составлением деловых писем с целью организации и сопровождения командной работы; умением работать в команде; разработкой программы эмпирического исследования профессиональных практических задач.</p> | <p>Этап формирования навыков и получения опыта</p> |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|---|
| УК-3 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с</p> |

| | | | |
|-------------|-----------------------------|---|--|
| | | <p>грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p> |
| УК-3 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с</p> |
| УК-3 | Этап формирования навыков и | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные</i></p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с</p> |

| | | | |
|--|------------------|--|--|
| | получения опыта. | <p><i>задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.)</i></p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
|--|------------------|--|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Как связаны между собой дисциплины “маркетинг” и “поведение потребителей”?
- Концепция потребительского маркетинга
2. Что такое «Поведение потребителей»? Опишите процесс потребления. Зачем изучать потребительское поведение?
 3. Что такое клиент-центрированная (клиентоориентированная) организация?
 4. Основные подходы к исследованию потребительского поведения
 5. Количественные методы исследования потребительского поведения
 6. Качественные методы исследования потребительского поведения
 7. Психографические методы изучения потребительского поведения
 8. Процесс принятия решения о покупке (виды, этапы, функциональные роли покупателей)
 9. Стили принятия решения о покупке потребителем
 10. Что такое маркетинг услуг? Чем он отличается от товарного маркетинга?
 11. Характерные проблемы для предприятий сферы услуг. Треугольник маркетинга услуг
 12. GAP-анализ («модель расхождений») оценки качества услуг.
 13. Теория Дыра в маркетинге услуг. Образ личности, представляющей товар или услугу потребителю. От чего зависит степень удовлетворённости потребителя?
 14. Маркетинг отношений. Что это? Стратегия формирования лояльных отношений.
 15. Культурные особенности восприятия потребителей
 16. Культурно-специфичные области потребительского поведения
 17. Влияние референтных групп на поведение потребителей
 18. Влияние семьи и домашнего хозяйства на поведение потребителей, жизненный цикл семьи.
 19. Влияние социального статуса на поведение потребителей
 20. Потребительская социализация
 21. Понятие и уровни лояльности клиентов
 22. Виды программ лояльности, правила их создания, этапы разработки и сферы применения
 23. Бонусы и скидки. В чём различия? Преимущества бонусной системы поощрения лояльных клиентов. Виды бонусных программ.
 24. Особенности создания программ лояльности на B2C, B2D и B2D рынках
 25. Что такое Customer Relationship Management? Функции CRM. Каким организациям

- она необходима? Назовите примеры CRM-систем.
26. Воронка продаж: что это такое, как она работает, для чего используется в организациях, какую информацию можно из неё получить?
 27. Что такое интернет-маркетинг и интернет-реклама? Что в себя включают данные понятия?
 28. Social media marketing. Что такое социальные сети, и как их использовать в продвижение продукта?
 29. Мотивы потребительского поведения
 30. Теории мотивации и потребительское поведение
 31. Маркетинговые стратегии, основанные на мотивационном конфликте
 32. Влияние личности на поведение потребителей

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. Ситуация 1

Какое место в жизни человека занимает общение с другими людьми?

Сколько времени в течение дня человек может проводить в общении с другими людьми?

Какой процент информации мы передаем по невербальному каналу общения, а какой процент по вербальному?

Как определить уровень коммуникативной компетентности человека?

Как определить интроверсию и экстраверсию человека?

Ситуация 2

Переформулируйте приводимые ниже «ты -высказывания» в «я - послания».

Образец:

Ты - высказывание: «Как ты мог такое сказать!»

Я - послание: «Мне неприятно то, о чем ты только что сказал».

- А) Ты абсолютно не прав.
- Б) Какой ты бестолковый.
- В) Только невежа мог поверить в это.
- Г) Вечно ты лезешь не в свое дело.

Ситуация 3

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи.

Задание 4

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в ситуации, когда он не может выполнить порученное ему задание в различных эго-состояниях (Эго состояние – Родитель, Эго состояние-Взрослый, Эго состояние – Ребенок (Теория «Трансактного анализа Э.Берна»)), а также опишите последствия каждого из ответов.

Задание 5

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задание 6

Определите тип слушателя по его ведущей репрезентативной системе (аудиал, визуал, кинестетик) и опишите средства для привлечения его внимания.

Ситуация 7

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Ситуация 8

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Ситуация 9

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 10

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Ситуация 11

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 12

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 13

Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

В чем причина конфликта? Как вы поступите в этом случае?

Ситуация 14

После собрания родители приходят домой и в ярости требуют объяснений от ребенка. Они говорят о том, что с такими результатами никуда не возьмут после школы. Ученик спокойно отвечает: «Значит, пойду работать».

В чем причина конфликта? Как вы поступите в этом случае?

Ситуация 15

Родители подарили деньги своему ребенку с определенной целью. Он их истратил не по назначению, купил то, что ему давно хотелось. Родители были возмущены, а в свой адрес ребенок услышал много гневных слов. В конце концов он хлопнул дверью и ушел из дома.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 16

В группе есть обучающийся, у которого явно просматривалось нежелание учиться, отсутствие мотивации к этому виду деятельности. Педагогам необходимо вызвать у него интерес к дальнейшему обучению.

В чем причина конфликта? Как вы поступите в этом случае?

Ситуация 17

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Ситуация 18

Вам предстоит провести деловую встречу. Что необходимо учесть при подготовке и проведении делового контакта, если вы стремитесь к положительному завершению этого взаимодействия. Опишите, каким образом могут повлиять социально-психологические эффекты и механизмы (например, феномен первого впечатления) на исход встречи.

Ситуация 19

Иногда в жизни человека возникают конфликтные ситуации. Какие особенности визуальной самоподачи личности, на ваш взгляд, могут спровоцировать или привести к конфликту? В чем может проявляться невербальная неадекватность поведения?

Ситуация 20

Вы классный руководитель в школе. У вас многонациональный коллектив учеников. Вам необходимо подготовить классный час на тему «толерантного отношения между людьми», рассказать учащихся и их родителей о принципе толерантности поведения в современных социальных условиях. Каким образом вы справитесь с данным заданием администрации школы?

Ситуация 21

В организации возник межгрупповой конфликт из-за неудовлетворительной коммуникации. Какие меры должно принять руководство для его урегулирования, Каковы меры профилактики подобных трудностей?

Ситуация 22

В организации возник конфликт между сотрудниками и администрацией из-за возможно неправильного начисления заработной платы. Как его урегулировать?

Ситуация 23

Вы столкнулись с проявлениями группового экстремизма между неформальными группами в обществе. Приведите пример подобных проявлений, какие способы урегулирования и профилактики данных явлений вы можете предложить.

Ситуация 24

Возник конфликт внутри семья между родителями и ребенком. Ребенок демонстрирует протестное поведение. Ваши действия по урегулированию конфликта и профилактики межличностных конфликтов в детско-родительских отношениях.

Ситуация 25

Нечестность и неискренность (попытка обмана) стали конфликтогеном в отношениях супружеской пары. Можно ли предотвратить конфликт между супругами и если нет, то как его урегулировать?

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Владыкина, Ю.О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие : [16+] / Ю.О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574> – Библиогр.: с. 159-161. – ISBN 978-5-7782-3283-9. – Текст : электронный.
2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>
3. Столяренко, Л. Д. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02629-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449845>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Евгеньева, Т. В. Психология массовой политической коммуникации : учебник и практикум для вузов / Т. В. Евгеньева, А. В. Селезнева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 258 с. — (Высшее образование). — ISBN

978-5-534-08175-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454078>

2. Козлова, Э.М. Социальная психология : учебное пособие : [16+] / Э.М. Козлова, С.В. Нищитенко ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2017. – 170 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483718> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
3. Сарычев, С. В. Социальная психология. Практикум : учебное пособие для вузов / С. В. Сарычев, О. В. Чернышова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 74 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09721-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453570>
4. Чернова, Г. Р. Социальная психология : учебник для вузов / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08299-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455714>

5.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно- | http://window.edu.ru/library 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| | методической библиотеке для общего и профессионального образования | |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «*Модели потребительского поведения в сфере сервиса*» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы учебной дисциплины, доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа к Интернет;
3. Проектор.
- 4.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниги, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины *«Модели потребительского поведения в сфере сервиса»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»** используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями, демонстрационными материалами.

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины *«Модели потребительского поведения в сфере сервиса»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины *«Модели потребительского поведения в сфере сервиса»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины *«Модели потребительского поведения в сфере сервиса»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины *«Модели потребительского поведения в сфере сервиса»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины *«Модели потребительского поведения в сфере сервиса»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ИНКЛЮЗИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «*Гостиничное дело*», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: д.психол.н., профессор Е.А. Петрова, к.психол.н., доцента Тарасова М.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

В.Ш. Хетагурова

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета факультета психологии

Протокол № 10 от «27» мая 2020 года

Декан факультета
Д-р психол.н., профессор

Е.А.Петрова

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р психол.наук, профессор ФГБОУ
ВО МГППУ.

Е.А. Орлова

Канд.психол.наук, доцент РГСУ

В.А.Морозов

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-------------------------------------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы . | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 3 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 4 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 6 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 6 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 8 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 13 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 13 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 13 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 14 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 16 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 17 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 18 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 18 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 18 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 19 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 21 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 22 |
| 5.6 Образовательные технологии | 23 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Залка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по образованию, развитию, абилитации, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации и профессионального самоопределения, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи учебной дисциплины:

1. Ознакомление с особенностями и технологиями инклюзивного взаимодействия
2. Формирование системы знаний об особых коммуникативных потребностях различных категорий людей с ограниченными возможностями здоровья
3. Формирование четкого представления об информационной доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения
4. Владение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина **«Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве»** реализуется в обязательной части Дисциплин по выбору 1 (О.ДВ.1) основной профессиональной образовательной программы **«Гостиничное дело»** по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата) направленность Проектирование комплексного обслуживания в индустрии гостеприимства **очной и заочной формам обучения.**

Изучение учебной дисциплины **«Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве»** базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Технологии гостиничной деятельности», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Основы санаторно-курортного дела
- Организация деятельности служб приема и размещения гостиницы.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: УК-3 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|-----------------|---|--|
| Командная работа и лидерство | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели |
| | | | УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников |
| | | | УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого |
| | | | УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели |
| | | | УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен *зачет*.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 36 | 36 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 8 | | | |
| Практические занятия | 16 | 16 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 12 | 12 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 36 | 36 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 3 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 14 | 14 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 2 | 2 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 8 | 8 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 54 | 54 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | 4 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1. Лица с ограниченными возможностями здоровья. Философия инклюзии | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. Технические и компьютерные средства обеспечения доступной информационной среды. Особенности коммуникации при различных видах нарушения здоровья. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 36 | 36 | 8 | 16 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1. Лица с ограниченными возможностями здоровья. Философия инклюзии | 36 | 29 | 7 | 2 | 1 | | 4 |
| Раздел 2. Технические и компьютерные средства обеспечения доступной информационной среды. Особенности коммуникации при различных видах нарушения здоровья. | 36 | 29 | 7 | 2 | 1 | | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 54 | 14 | 4 | 2 | | 8 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Основы гостиничного дела, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1. Лица с ограниченными возможностями здоровья. Философия инклюзии | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|--------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 2. Технические и компьютерные средства обеспечения доступной информационной среды. Особенности коммуникации при различных видах нарушения здоровья. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 16 | | 16 | | 4 | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|--------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Основы гостиничного дела, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1. Лица с ограниченными возможностями здоровья. Философия инклюзии | 27 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Технические и компьютерные средства обеспечения доступной информационной среды. Особенности коммуникации при различных видах нарушения здоровья. | 27 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 26 | | 24 | | 4 | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ЛИЦА С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ. ФИЛОСОФИЯ ИНКЛЮЗИИ

Цель: знакомство с клинико-психолого-педагогическими особенностями детей и молодежи с различными вариантами атипичного развития, знакомство с историей и современным состоянием отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Перечень изучаемых элементов содержания

Распространенность инвалидности в России и Москве. Классификация нарушений развития. Проблема терминологии. Нарушения слуха, нарушения зрения, детский церебральный паралич, нарушения речи, задержка психического развития, умственная отсталость, сложные нарушения развития, ранний детский аутизм, синдром дефицита внимания с гиперактивностью. Эволюция отношения государства и общества к лицам с отклонениями в развитии. Медицинская и социальная модели инвалидности. Сравнительный обзор существующих форм образования лиц с ограниченными возможностями здоровья: специального (коррекционного), интегрированного и инклюзивного. Философия инклюзивного образования: цель, основные ценности и принципы. Что дает инклюзивное образование? Ситуация с инклюзией за рубежом и в России.

Вопросы для самоподготовки:

1. Лица с нарушениями слуха.
2. Лица с нарушениями зрения.
3. Лица с детским церебральным параличом.
4. Лица с нарушениями речи.
5. Лица с задержкой психического развития.
6. Лица с умственной отсталостью.
7. Лица со сложными нарушениями развития.
8. Лица с ранним детским аутизмом.
9. Лица с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
10. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
11. Медицинская и социальная модели инвалидности.
12. Понятие «инклюзивное образование», цель, основные ценности и принципы.
13. Ситуация с инклюзивным образованием за рубежом.
14. Ситуация с инклюзивным образованием в России.
15. Другие варианты обучения детей с инвалидностью: специальные (коррекционные) школы и школы-интернаты, классы в общеобразовательных школах, надомное обучение, дистанционное обучение.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат:

1. Особенности психического развития лица с нарушениями слуха.
2. Специфика социализации лиц с нарушениями слуха в подростковом и юношеском возрасте.
3. Характерные особенности устной речи лиц с нарушениями слуха.
4. Типические особенности профориентации и трудоустройства лиц с нарушениями слуха.
5. Особенности психического развития лиц с нарушениями зрения.
6. Специфика социализации лиц с нарушениями зрения в подростковом и юношеском возрасте.

7. Типические особенности профориентации и трудоустройства лиц с нарушениями зрения.
8. Особенности психического развития лиц с детскими церебральными параличами.
9. Специфика социализации лиц с детскими церебральными параличами зрения в подростковом и юношеском возрасте.
10. Типические особенности профориентации и трудоустройства лиц с детскими церебральными параличами.
11. Основные особенности коммуникации лиц с детскими церебральными параличами.
12. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с последствиями травм и ампутации органов опорно-двигательной системы.
13. Особенности психического развития лиц с нарушениями речи.
14. Специфика и перспективы социализации лиц с нарушениями речи.
15. Основные особенности и трудности коммуникации лиц с нарушениями речи.
16. Особенности психического развития лиц с задержкой психического развития.
17. Проблемы обучения и воспитания лиц с задержкой психического развития.
18. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с задержкой психического развития.
19. Особенности психического развития лиц с умственной отсталостью.
20. Проблемы обучения и воспитания лиц с умственной отсталостью.
21. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с умственной отсталостью.
22. Особенности психического развития, обучения и воспитания лиц со сложными нарушениями развития.
23. Специфика социализации лиц со сложными нарушениями развития.
24. Особенности психического развития лиц с ранним детским аутизмом.
25. Проблемы обучения и воспитания лиц с ранним детским аутизмом.
26. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с ранним детским аутизмом.
27. Особенности психического развития лиц с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
28. Проблемы обучения и воспитания лиц с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
29. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
30. Особенности первого этапа эволюции отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
31. Особенности второго этапа эволюции отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
32. Особенности третьего этапа эволюции отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
33. Особенности четвертого этапа эволюции отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
34. Особенности пятого этапа эволюции отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
35. Медицинская и социальная модели инвалидности.
36. Понятие «инклюзивное образование», цель, основные ценности и принципы.
37. Ситуация с инклюзивным образованием за рубежом.
38. Особенности инклюзивного образования в США и Великобритании.
39. Специфика инклюзивного образования в скандинавских странах (Швеция, Дания, Финляндия).
40. Специфика инклюзивного образования в Германии и Франции
41. Специфика инклюзивного образования в Италии.

42. Роль и задачи в развитии инклюзивного образования Европейского агентства по развитию в области особых образовательных потребностей.
43. Ситуация с инклюзивным образованием в России.
44. Альтернативные варианты обучения детей с инвалидностью и/или ОВЗ (сравнительный анализ):
45. Дифференцированный подход к обучению детей с инвалидностью и/или ОВЗ.
46. Система коррекционно-развивающего обучения, как альтернатива инклюзивному образованию.
47. Надомное обучение детей с инвалидностью и/или ОВЗ в условиях инклюзивного образования.
48. Дистанционное обучение в условиях инклюзивного образования: перспективы и возможности.
49. Понятие «коэффициент инклюзии» и его роль в теории и практике инклюзивного образования.
50. Нормативно-правовая база инклюзивного образования в РФ.
51. Модели инклюзивного образования (по Н.Н. Малофееву и Н.Д. Шматко).
52. Постоянная полная и эпизодическая модели инклюзии: сравнительный анализ.
53. Дифференцированный и инклюзивный подходы к обучению детей с инвалидностью и/или ОВЗ: преимущества и недостатки.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – реферат.

Перечень тем по дисциплине «Теория и методика инклюзивного взаимодействия»:

1. Особенности психического развития лица с нарушениями слуха.
2. Специфика социализации лиц с нарушениями слуха в подростковом и юношеском возрасте.
3. Характерные особенности устной речи лиц с нарушениями слуха.
4. Типические особенности профориентации и трудоустройства лиц с нарушениями слуха.
5. Особенности психического развития лиц с нарушениями зрения.
6. Специфика социализации лиц с нарушениями зрения в подростковом и юношеском возрасте.
7. Типические особенности профориентации и трудоустройства лиц с нарушениями зрения.
8. Особенности психического развития лиц с детскими церебральными параличами.
9. Специфика социализации лиц с детскими церебральными параличами зрения в подростковом и юношеском возрасте.
10. Типические особенности профориентации и трудоустройства лиц с детскими церебральными параличами.
11. Основные особенности коммуникации лиц с детскими церебральными параличами.
12. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с последствиями травм и ампутации органов опорно-двигательной системы.
13. Особенности психического развития лиц с нарушениями речи.
14. Специфика и перспективы социализации лиц с нарушениями речи.
15. Основные особенности и трудности коммуникации лиц с нарушениями речи.
16. Особенности психического развития лиц с задержкой психического развития.
17. Проблемы обучения и воспитания лиц с задержкой психического развития.
18. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с задержкой психического развития.
19. Особенности психического развития лиц с умственной отсталостью.
20. Проблемы обучения и воспитания лиц с умственной отсталостью.

21. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с умственной отсталостью.
22. Особенности психического развития, обучения и воспитания лиц со сложными нарушениями развития.
23. Специфика социализации лиц со сложными нарушениями развития.
24. Особенности психического развития лиц с ранним детским аутизмом.
25. Проблемы обучения и воспитания лиц с ранним детским аутизмом.
26. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с ранним детским аутизмом.
27. Особенности психического развития лиц с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
28. Проблемы обучения и воспитания лиц с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
29. «Мой одноклассник с ограниченными возможностями здоровья»
30. «Персонаж мировой художественной культуры (фильм, мультфильм, книга) с ограниченными возможностями здоровья, который мне запомнился/нравится»
31. Особенности психического развития лиц с умственной отсталостью.
32. Проблемы обучения и воспитания лиц с умственной отсталостью.
33. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с умственной отсталостью.
34. Особенности психического развития, обучения и воспитания лиц со сложными нарушениями развития.
35. Специфика социализации лиц со сложными нарушениями развития.
36. Особенности психического развития лиц с ранним детским аутизмом.
37. Проблемы обучения и воспитания лиц с ранним детским аутизмом.
38. Специфика социализации, профориентации и трудоустройства лиц с ранним детским аутизмом.
39. Особенности психического развития лиц с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
40. Проблемы обучения и воспитания лиц с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.

РАЗДЕЛ 2. ТЕХНИЧЕСКИЕ И КОМПЬЮТЕРНЫЕ СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЫ. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИИ ПРИ РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ НАРУШЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ.

Цель: Сформировать представление о доступной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к среде; о доступной информационной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к информационной среде; способность работать в коллективе, обучить приемам коммуникации с людьми, имеющими различные виды нарушений развития.

Перечень изучаемых элементов содержания

Барьеры российских организаций. Понятие доступной среды; виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды. Особые потребности при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях; доступная информационная среда; использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения; жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха; особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика; особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих; особенности устной речи при дизартрии у больных ДЦП и другими неврологическими заболеваниями; особенности устной речи при наличии трахеостомы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Доступность образовательных организаций.
2. Доступность учреждений социальной защиты населения.
3. Доступность медицинских услуг.
4. Доступность учреждений культуры.
5. Трудоустройство людей с инвалидностью.
6. Что такое информационная среда?
7. Какие вы знаете формы подачи информации?
8. Какие средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями вы знаете?
9. Особенности коммуникации при нарушениях зрения.
10. Особенности коммуникации при нарушениях слуха.
11. Особенности коммуникации при слепоглухоте.
12. Особенности коммуникации при нарушениях звукопроизводительной стороны речи.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат.

Примерный перечень тем рефератов:

1. Доступность образовательных организаций.
2. Доступность учреждений социальной защиты населения.
3. Доступность медицинских услуг.
4. Доступность учреждений культуры.
5. Трудоустройство людей с инвалидностью.
6. Что такое информационная среда?
7. Какие вы знаете формы подачи информации?
8. Какие средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями вы знаете?
9. Особенности коммуникации при нарушениях зрения.
10. Особенности коммуникации при нарушениях слуха.
11. Особенности коммуникации при слепоглухоте.
12. Особенности коммуникации при нарушениях звукопроизводительной стороны речи.
13. Толерантность в российском обществе.
14. Стигматизация лиц с ограниченными возможностями здоровья.
15. Билингвизм глухих и слабослышащих, использующих жестовый язык.
16. Нормы этикета при общении с людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата.
17. Правовые последствия невозможности самостоятельного прочтения незрячим человеком официальных документов.
18. Дизартрия — источник психологических барьеров при личном общении.
19. Особенности общения и взаимодействия с лицами, имеющими последствия дислексии и дисграфии.
20. Правила общения и взаимодействия с лицами, имеющими заикание.
21. Понятие «коэффициент инклюзии» и его роль в теории и практике инклюзивного образования.
22. Нормативно-правовая база инклюзивного образования в РФ.
23. Модели инклюзивного образования (по Н.Н. Малофееву и Н.Д. Шматко).
24. Постоянная полная и эпизодическая модели инклюзии: сравнительный анализ.
25. Дифференцированный и инклюзивный подходы к обучению детей с инвалидностью и/или ОВЗ: преимущества и недостатки.
26. формы подачи информации для лиц с ОВЗ.

27. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
28. Особенности коммуникации при нарушениях зрения.
29. Особенности коммуникации при нарушениях слуха.
30. Особенности коммуникации при слепоглухоте.
31. Особенности коммуникации при нарушениях звукопроизносительной стороны речи.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – реферат.

Примерный перечень тем:

1. Толерантность в российском обществе.
2. Стигматизация лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Билингвизм глухих и слабослышащих, использующих жестовый язык.
4. Нормы этикета при общении с людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата.
5. Правовые последствия невозможности самостоятельного прочтения незрячим человеком официальных документов.
6. Дизартрия — источник психологических барьеров при личном общении.
7. Особенности общения и взаимодействия с лицами, имеющими последствия дислексии и дисграфии.
8. Правила общения и взаимодействия с лицами, имеющими заикание.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года.

Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно кафедрой.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной |
|-----------------|--|---------------------|--|
| | | | |

| | | | программы |
|------|---|--|---|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знать: структуру общества как сложной системы; особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов. | Этап формирования умений |
| | | Владеть: способностями к конструктивной критике и самокритике. умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства. | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|---|--|
| УК-3 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 |

| | | | |
|------|--|---|--|
| | | | баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |
| УК-3 | Этап формирования умений | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений | 1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов; |
| УК-3 | Этап формирования навыков и получения опыта. | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Лица с нарушениями слуха.
2. Лица с нарушениями зрения.
3. Лица с нарушениями речи.
4. Лица с детским церебральным параличом.
5. Лица с задержкой психического развития.
6. Лица с умственной отсталостью.
7. Лица со сложными нарушениями развития.
8. Лица с ранним детским аутизмом.
9. Лица с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
10. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ограниченными возможностями здоровья.
11. Медицинская и социальная модели инвалидности.
12. Понятие «инклюзивное образование», цель, основные ценности и принципы.
13. Ситуация с инклюзивным образованием за рубежом.
14. Ситуация с инклюзивным образованием в России.
15. Сравнительная характеристика: специальные (коррекционные) школы и школы-интернаты, классы в общеобразовательных школах, надомное обучение, дистанционное обучение.
16. Сравнительная характеристика интегрированного и инклюзивного образования
17. Доступность для людей с инвалидностью образовательных организаций.
18. Доступность для людей с инвалидностью учреждений социальной защиты населения.
19. Доступность для людей с инвалидностью медицинских услуг.
20. Доступность для людей с инвалидностью учреждений культуры.
21. Трудоустройство людей с инвалидностью.
22. Особенности коммуникации при нарушениях зрения.
23. Особенности коммуникации при нарушениях слуха.
24. Особенности коммуникации при слепоглухоте.
25. Особенности коммуникации при нарушениях звукопроизносительной стороны речи.
26. Особенности коммуникации через переводчика.

Аналитическое задание:

1. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с нарушениями слуха»,
2. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с нарушениями зрения»
3. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с нарушениями опорно-двигательной системы (на примере ДЦП)»
4. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с нарушениями с нарушениями опорно-двигательной системы (на примере миопатий различных форм)»
5. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с нарушениями с нарушениями опорно-двигательной системы (на примере ампутации или травм органов ОДС)»

6. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с задержкой психического развития».
7. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с умственной отсталостью»
8. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с ранним детским аутизмом»
9. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с психосоматическими нарушениями»
10. План-конспект просветительского занятия на тему «Доступность информационной среды для лиц с речевыми нарушениями».
11. Карта диагностики доступности среды в организации для лиц с нарушениями слуха.
12. Карта диагностики доступности среды в организации для лиц с нарушениями зрения.
13. Карта диагностики доступности среды в организации лиц с нарушениями опорно-двигательной системы (на примере ДЦП)
14. Карта диагностики доступности среды в организации лиц с нарушениями с нарушениями опорно-двигательной системы (на примере миопатий различных форм
15. Карта диагностики доступности среды в организации лиц с нарушениями с нарушениями опорно-двигательной системы (на примере ампутации или травм органов ОДС
16. Карта диагностики доступности среды в организации для лиц с нарушениями интеллекта.
17. Карта диагностики доступности среды в организации для лиц с с ранним детским аутизмом.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. 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, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>
2. Вишнякова, Ю. А. Социальный маркетинг. Инклюзивные формы : учебное пособие для вузов / Ю. А. Вишнякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 140 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12509-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447666>
3. Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454534>

6.2. Дополнительная литература

1. Конанова, Е.И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : [16+] / Е.И. Конанова ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 129 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577840> – Библиогр.: с. 112 - 119. – ISBN 978-5-9275-3164-6. – Текст : электронный.
2. Михальчи, Е. В. Инклюзивное образование : учебник и практикум для вузов / Е. В. Михальчи. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04943-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454332>
3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|---|---|--|
| | социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «**Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве**» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о

самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»).

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

При необходимости удалить ресурсы, не используемые для освоения дисциплины.

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных | http://ebiblioteka.ru/ |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | | периодики. | С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины **«Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве»** в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «**Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве**» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «**Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве**» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «**Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве**» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «**Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве**» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «**Инклюзивное взаимодействие в туризме и гостеприимстве**» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений


| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» разработана рабочей группой в составе: канд.экон.наук, доцента Мухоморовой И.В., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирувания в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 4 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 4 |
| 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i> | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i> | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 7 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 7 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 8 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 8 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 17 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 17 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 18 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 19 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 19 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 21 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)..... | 21 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 21 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 21 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 23 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 23 |
| 5.6 Образовательные технологии | 25 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины заключается в ознакомлении обучающихся с основными процессами глобализации в мировом туризме и гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере практических навыков

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение межкультурного разнообразия и процессов интеграции на рынке туристских и гостиничных услуг;
2. Овладение навыками осуществления взаимодействия с партнерами и потребителями в глобальном мире;
3. Умение выстраивать деловые коммуникации (ведение переговоров, заключение договорных отношений) в соответствии с мировыми стандартами.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина «Глобализация в туризме и гостеприимстве» реализуется в обязательной части Дисциплин по выбору 2 (О.ДВ.2) учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины «Глобализация в туризме и гостеприимстве» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «История», «Философия», «Социология», «Основы гостеприимства» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.
- Концепции гостиничных предприятий.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций: УК-5, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|--|
|-----------------------|-----------------|--------------------------|--|

| | | | |
|------------------------------|------|--|--|
| Межкультурное взаимодействие | УК-5 | УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | <p>УК- 5.1 Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем</p> <p>УК – 5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии</p> <p>УК – 5.3 Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий</p> |
|------------------------------|------|--|--|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен зачет с оценкой

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 5 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 36 | 36 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 8 | | | |
| Практические занятия | 16 | 16 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 12 | 12 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 36 | 36 | | | |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|--|--|
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс | | |
|--|-------------|-----------|--|--|
| | | 3 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 14 | 14 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 2 | 2 | | |
| Лабораторные занятия | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 8 | 8 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 54 | 54 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 /Семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 36 | 36 | 8 | 16 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 / Семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ | 34 | 26 | 8 | 2 | 2 | | 4 |
| Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ | 34 | 28 | 6 | 2 | | | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 54 | 14 | 4 | 2 | | 8 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| Модуль 1 / семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | Реферат | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | Реферат | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 18 | | 9 | | 9 | |

| | |
|---------------------------------------|------------------------|
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой |
|---------------------------------------|------------------------|

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|------------------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| Модуль 1 / курс 4 | | | | | | | |
| Раздел 1. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ТУРИЗМ И ГЛОБАЛИЗАЦИЯ | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | Реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ | 28 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Реферат | 6 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 28 | | 13 | | 13 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

РАЗДЕЛ 1. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ ЭКОНОМИКИ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА ТУРИЗМ

Цель: представить будущим специалистам сферы туризма и гостеприимства систематизированное изложение процессов глобализации и локализации в туристской индустрии с последующим применением в профессиональной сфере

Перечень изучаемых элементов содержания: глобализация; национальные отличия; этническая самобытность; туристские транснациональные компании (ТНК), создание отельных цепей, франчайзинг, появление управляющих компаний, создание консорциумов независимых отелей.

ТЕМА 1. Формы и виды глобализации в туризме

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области существующих холдингов, транснациональных компаний в сфере туризма и гостеприимства.

Вопросы для самоподготовки:

1. Постинтернациональная, полицентрическая мировая политика
2. Проблемы глобального разрушения окружающей среды
3. Проблемы транскультурных конфликтов на местах
4. Экономическая глобализация

ТЕМА 2. ТНК в туризме

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области организации туристского бизнеса

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое франчайзинг
2. Какие туристские ТНК работают на российском рынке
3. Общая характеристика туристского права за рубежом.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: реферат

1. Плюсы и минусы глобализации и ее последствия
2. Кто такие глобалисты и чего они хотят
3. Причины глобализации
4. Признаки глобализации
5. Плюсы и минусы глобализации
6. Виды глобализации
7. Экономическая глобализация
8. Политическая глобализация
9. Культурная глобализация
10. Глобализация в современном мире
11. Последствия процесса глобализации
12. Глобализация в России
13. Источники глобализации
14. Основные аспекты глобализации мировой экономики
15. Роль и место международного туризма в системе экономических отношений
16. Перспективы развития туризма в ракурсе глобализации мировой экономики
17. Глобализация социокультурных процессов в современном мире
18. Влияние пандемии на ТНК в туризме
19. Интеграция в туристской индустрии
20. Альянсы авиакомпаний

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примеры тестовых заданий к разделу I.

1. Мыслитель, впервые упомянувший слово «культура» в современном значении.

(?) Лесли Уайт

(!) Цицерон

(?) Томас Кун

Значение латинского корня «culturare».

(!) возделывание

(?) культ

(?) воспитанность

2. Что означает понятие «антропосоциогенез»?

(?) Процесс прогрессивного развития человека и общества.

- (!) Процесс зарождения человека и общества.
- (?) Наука о происхождении человека и общества.
- (?) Двойкодетерминированный процесс.

3. Как называется принцип регуляции отношений между особями в животном стаде?

- (!) Зоологический индивидуализм.
- (?) Прамораль.
- (?) Мораль.
- (?) Биологическое доминирование.

4. Кто из перечисленных предков человека раньше всего начал производить орудия труда?

- (?) Неандерталец.
- (?) Австралопитек.
- (?) Архантроп.
- (!) *Homo habilis*.

5. У кого из перечисленных предков человека начали формироваться первые табу?

- (!) Архантроп.
- (?) *Homo habilis*.
- (?) Неандерталец.
- (?) Австралопитек.

6. Первая моральная норма, появившаяся в формирующемся человеческом обществе.

- (!) Пищевое табу.
- (?) Половое охотничье табу.
- (?) Экзогамия.

7. Особенность первобытной культуры, состоящая в нерасчлененном единстве искусства, религии, морали, науки, образования.

- (?) Мимесис.
- (?) Катарсис.
- (!) Культурный синкретизм.

8. Назовите архитектурные формы первобытности.

- (!) Мегалиты
- (?) Базилика.
- (?) Колонны.

9. Какие мыслители рассматривали всемирную историю как единый поступательный закономерный процесс?

- (?) Н.Я. Данилевский
- (?) А. Тойнби
- (!) К. Маркс
- (?) О. Шпенглер

10. Какие мыслители рассматривали (-ают) всемирную историю как множество независимых друг от друга циклически развивающихся, появляющихся и исчезающих, цивилизаций?

- (!) Н.Я. Данилевский
- (!) А. Тойнби
- (?) К. Маркс
- (!) О. Шпенглер

11. Кто и когда впервые провел теоретическое разграничение между культурой и природой?

- (!) Немецкий правовед и историк Самюэль Пуфендорф в XVII веке.
- (?) Французский социолог Эмиль Дюркгейм в конце XIX века.
- (?) Английский этнограф Эдуард Барнетт Тэйлор в XIX веке.
- (?) Древнеримский философ и оратор Цицерон в I в. до н.э.
- (?) Немецкий философ Иммануил Кант в XVII веке.

12. Кто из перечисленных мыслителей отрицал прогрессивное, поступательное развитие человеческой культуры?

Карл Маркс.

Иоганн Готфрид Гердер.

(!) Фридрих Ницше.

Георг Гегель.

13. Какая из цивилизаций не входит в эпоху Древнего Востока?

Древний Китай

Древняя Индия

(!) Древняя Греция

Древний Египет

14. Назовите древнеегипетских богов.

(!) Осирис

(?) Шамаш

(?) Шива

15. Какие литературные произведения были созданы в Древней Индии?

(!) «Махабхарата»

(!) «Рамаяна»

(?) «Эпос о Гильгамеше»

(?) «Сказка о правде и кривде»

(?) «Книга мертвых»

16. Из культа какого бога возник древнегреческий театр?

(?) Афина

(!) Дионисий

(?) Зевс

(?) Аполлон

(?) Гефест

17. К какому времени относится начало эпохи Античности.

(?) IV тыс. до н.э.

(!) 8 до н.э.

(?) 476 г.н.э.

18. Какая новая архитектурная форма была создана в Древнем Риме?

(?) Колонна

(!) Базилика

(?) Периптер

(?) Кариатиды

Когда появляется Homo sapiens и человеческое общество?

(!) 35-40 тыс. лет назад

(?) IV тыс. до н.э.

(?) 5 млн лет назад

20. Обратная перспектива – особый художественный прием в живописи, суть которого заключена в следующем.

(!) Параллельные линии изображаются сходящимися в точке зрения смотрящего на картину.

(!) Параллельные линии изображаются сходящимися на горизонте.

(?) Параллельные линии не изображаются.

21. Назовите категории эстетики.

(!) Прекрасное и безобразное

(?) Истина и ложь

(!) Трагическое и комическое

(?)Добро и зло

22. Назовите искусства, относящиеся к пространственному (пластическому) виду.

(!)Изобразительное искусство

(!)Архитектура

(!)Художественная фотография

(?)Литература

(?)Музыка

(?)Театр

(?)Киноискусство

(?)Эстрадно-цирковое искусство

(?)Танец

РАЗДЕЛ 1.2. ГЛОБАЛИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области существующих холдингов, транснациональных компаний в сфере туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания: гостиничные цепочки, операторы, УК, франшиза в гостиничной деятельности

ТЕМА 1. Формы и виды глобализации в отельном бизнесе

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области существующих холдингов, гостиничных цепочек в сфере гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. Гостиничные цепи и корпорации.
2. Корпоративные гостиничные компании.
3. Основные мировые сети отелей и бренды
4. Интегрированные цепи, созданные из однородных единиц
5. Гостиничный консорциум
6. Процесс глобализации в гостиничном хозяйстве и этапы формирования гостиничных цепей
7. Конкурентные преимущества международных гостиничных цепей
8. Интеграционные процессы в сфере гостиничного хозяйства
9. Гостиничная цепь как форма ведения бизнеса
10. Характеристика крупнейших мировых гостиничных цепей

ТЕМА 2. Влияние глобализации на экологию

Цель: в получении обучающимися знаний в области экологии

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие проблемы загрязнения окружающей среды вам известны
2. Какие общественные организации занимаются проблемой сохранения окружающей среды

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Темы докладов:

1. Предпосылки появления концептуального искусства во второй половине XX века.
2. Джозеф Кошут - практик и идеолог концептуализма.
3. Московский концептуализм.
4. Сравнение западной и советской трактовки концептуального искусства.
5. Пионеры видеоарта (Нам Джун Пайк, Билл Виола) .
6. «Документа» как крупнейшая выставка современного искусства.
7. Венецианская биеннале современного искусства.
8. Оп-арт. Поп-арт (Э. Уорхол, Д.Кунс, жанр граффити).
9. Боди-арт.
10. Лэнд-арт.
11. Видео-арт.

12. Минимализм.
13. Видео-игра на перекрестке массовой и элитарной культуры.
14. Ценности и язык массовой культуры.
15. Массовое общество и массовый человек.
16. «Формульные жанры» в массовой культуре: концепция Дж. Кавелти.
17. Культурное потребление.
18. Культурная индустрия.
19. Литература как объект массового потребления
20. Музыка как объект массового потребления.
21. Кинематограф как объект массового потребления
22. Телевидение как феномен массовой культуры.
23. СМИ как феномен массовой культуры.
24. Интернет и массовая и культура.
25. Реклама и мода как феномены массовой культуры.
26. Социально-правовое регулирование массовой культуры и проблема культурной селекции.
27. Социально-культурные предпосылки возникновения молодежной контркультуры в 60-х годах XX века.
28. «Поколение 1968»: комплексный анализ.
29. Карнавальная культура Средневековья как один из прообразов современной контркультуры.
30. Музыкальные истоки рок-музыки.
31. Культурно-историческое наследие Первобытности в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
32. Культурно-историческое наследие Древнего Востока в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
33. Культурно-историческое наследие Античности в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
34. Культурно-историческое наследие эпохи Средневековья в московски, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
35. Культурно-историческое наследие эпохи Возрождения в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
36. Культурно-историческое наследие Нового времени в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.
37. Культурно-историческое наследие Новейшего времени в московских, российских и зарубежных музеях и современные формы его освоения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примеры тестовых заданий к разделу 2.

1. Первые балеты, воплотившие принципы современного танца
 (!) «Весна священная» Вацлава Нижинского (муз. И.Стравинского)
 (!) «Петрушка» Михаила Фокина (муз. И.Стравинского)
 «Лебединое озеро» Мориса Петипа (муз.П.Чайковского)
 «Спящая красавица» Мориса Петипа (муз. П.Чайковского)
2. Кто ввел в науку понятия «культурное потребление» и «культурная индустрия»?
 (!)Теодор Адорно
 (?)Розалинда Краусс
 (?)Александр Готлиб Баумгартен
 (?)Виссарион Белинский
 (?)Карл Маркс

3. Ведущие международные выставки современного искусства

- (!) Документа
- (!) Венецианская биеннале
- (?) ЭКСПО
- (?) Кельнская международная выставка искусства

4. Какие новые жанры искусства возникли в рамках постмодернизма?

- (!) Перформанс.
- (?) Фотография.
- (?) Мультипликация.
- (!) Инсталляция.

5. Когда возникает «современное искусство»?

- (?) 1918 год
- (!) 60-е годы XX века
- (?) 2000-е годы

6. Теоретики современного искусства

- (!) Розалинд Краусс
- (?) Александр Готлиб Баумгартен
- (!) Борис Ключников
- (?) Фридрих Шиллер

7. Первый музей современного искусства

- (?) Музей Соломона Гуггенхайма в Нью-Йорке
- (?) Метрополитен-музей
- (!) Музей современного искусства (МоМА) в Нью-Йорке
- (?) Винзавод
- (?) Московский музей современного искусства (ММОМА)

8. Основоположник концептуализма

- (!) Джозеф Кошут
- (?) Джон Кейдж
- (?) Бэнкси
- (?) Анатолий Осмоловский
- (?) Комар и Меламид

9. Какие черты не характерны для концептуального искусства?

- (!) Идея произведения искусства важнее его технического воплощения
- (!) Интеллектуальное восприятие произведения искусства важнее восприятия эмоционального
- (?) Использование академических техник живописи, графики, скульптуры и других видов искусства
- (?) Жанровая определенность арт-объектов
- (?) Стремление отразить материальную реальность

10. Какие из перечисленных жанров возникли в рамках «современного искусства»?

- (!) Инрайвонмент
- (!) Инсталляция
- (!) Хэппенинг
- (!) Перформанс
- (?) Мифологический жанр
- (?) Натюрморт

(?)Соната

11.Что такое инрайвонмент?

(?)Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм, и представляющая собой художественное целое.

(!)Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(?)Художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(?)Художественные действия, предполагающие спонтанное участие зрителей

12.Что такое инсталляция?

(!)Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм в единое художественное целое

(?)Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(?)Художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(?)Художественные действия, предполагающие спонтанное участие зрителей

13.Что такое хэппенинг?

(?)Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм, и представляющая собой художественное целое.

(?)Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(?)Художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(!)Художественные действия, предполагающие спонтанное участие зрителей

14.Что такое перформанс?

(?)Пространственная композиция, собранная из готовых материалов и форм, и представляющая собой художественное целое.

(?)Пластическое искусство, предполагающее вовлечение в художественный процесс открытых пространств, театрализованное соучастие зрителей и, как следствие, изменение арт-объекта в процессе экспонирования.

(!)Целенаправленные художественные действия, обладающие самостоятельной ценностью, не связанной с результатом.

(?)Художественные действия актора (художника), предполагающие спонтанное участие реципиентов (зрителей)

15.Что такое художественный акционизм?

(!)Направление в современном искусстве, нацеленное на стирание границ между искусством и жизнью

(?)Направление в современном искусстве, предполагающее процесс, но не предполагающее создание итогового арт-объекта.

(?)Направление в современном искусстве, использующее художественную форму для политического высказывания

16.Представители музыкального минимализма

(!)Джон Кейдж

- (!)Эрик Сати
- (?)Арнольд Шенберг
- (?)Пьер Булез
- (!)Антон Батагов
- (!)Владимир Мартынов

17. Что такое алеаторика?

- (!)Современный метод музыкальной композиции, основанный на внесении элементов случайности в структуру произведения, в том числе путем неполноты нотной записи.
- (?)Современный метод музыкальной композиции, использующий серии из двенадцати не повторяющихся внутри серии полутонов.
- (?)Принцип звуковысотной организации музыкального произведения, выражающийся в отказе композитора от гармонической тональности.

18. Что такое додекафония?

- (?)Современный метод музыкальной композиции, основанный на внесении элементов случайности в структуру произведения, в том числе путем неполноты нотной записи.
- (!)Современный метод музыкальной композиции, использующий серии из двенадцати не повторяющихся внутри серии полутонов.
- (?)Принцип звуковысотной организации музыкального произведения, выражающийся в отказе композитора от гармонической тональности.

19. Что такое атональность?

- (?)Современный метод музыкальной композиции, основанный на внесении элементов случайности в структуру произведения, в том числе с помощью неполноты нотной записи.
- (?)Современный метод музыкальной композиции, использующий серии из двенадцати не повторяющихся внутри серии полутонов.
- (!)Современный принцип звуковысотной организации музыкального произведения, выражающийся в отказе композитора от гармонической тональности.

20. Автор книги «Искусство в век его технической воспроизводимости»

- (!)Вальтер Беньямин
- (?)Ги Дебор
- (?)Жан Бодрийар
- (?)Теодор Адорно

21. Какие философы разрабатывали понятие симулякра?

- (?)Вальтер Беньямин
- (!) Ги Дебор
- (!) Жан Бодрийар
- (!) Жорж Батай
- (?)Теодор Адорно

22. Что такое гиперреальность (по Жану Бодрийару)?

- (!)Массовое ложное представление о действительности, возникающая в результате неспособности массового сознания отличить реальность от образов, навязанных СМИ, рекламой, пропагандой и другими социально-культурными институтами.
- (?)Массовое представление о действительности, наиболее полно отражающее реальность, и возникающее в результате распространения науки и образования.
- (?)Отражение действительности в художественном образе.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет с оценкой, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|--|---|---|
| УК-5 | УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества социально-историческом, этическом философском контекстах | Знает социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия; основы и принципы межкультурного взаимодействия и коммуникации в различном социокультурном контексте; основные подходы к изучению и осмыслению культурного многообразия в рамках философии, социальных и гуманитарных наук | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Анализирует социокультурную ситуацию и культурный контекст; выстраивает межкультурную коммуникацию в различном социокультурном контексте с учетом необходимых норм, ценностей, правил коммуникации | Этап формирования умений |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | Владеет навыками межкультурной коммуникации и социального взаимодействия, оценки социокультурной ситуации и ее динамики | Этап формирования навыков и получения опыта |
|--|--|---|---|

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|---|
| УК-5 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.</p> |

| | | | |
|------|--|--|--|
| УК-5 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
| УК-5 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Гостиничные цепи и корпорации.
2. Корпоративные гостиничные компании.
3. Основные мировые сети отелей и бренды
4. Интегрированные цепи, созданные из однородных единиц
5. Гостиничный консорциум
6. Процесс глобализации в гостиничном хозяйстве и этапы формирования гостиничных цепей
7. Конкурентные преимущества международных гостиничных цепей
8. Интеграционные процессы в сфере гостиничного хозяйства

9. Гостиничная цепь как форма ведения бизнеса
10. Характеристика крупнейших мировых гостиничных цепей
11. Плюсы и минусы глобализации и ее последствия
12. Кто такие глобалисты и чего они хотят
13. Причины глобализации
14. Признаки глобализации
15. Плюсы и минусы глобализации
16. Виды глобализации
17. Экономическая глобализация
18. Политическая глобализация
19. Культурная глобализация
20. Глобализация в современном мире
21. Последствия процесса глобализации
22. Глобализация в России
23. Источники глобализации
24. Основные аспекты глобализации мировой экономики
25. Роль и место международного туризма в системе экономических отношений
26. Перспективы развития туризма в ракурсе глобализации мировой экономики
27. Глобализация социокультурных процессов в современном мире

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

- Оценить влияние пандемии на глобальный рынок туризма и гостеприимства
- в целом
 - по конкретной стране
 - по конкретной туристской дестинации

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450596>
2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно | Информационная система предоставляет | http://window.edu.ru/library |

| | | |
|--|--|--|
| <p>доступа к образовательным ресурсам</p> | <p>свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html</p> <p>100% доступ</p> |
| <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | | |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|---|---|--|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Глобализация в туризме и гостеприимстве» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Глобализация в туризме и гостеприимстве»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений


| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«28» мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа дисциплины «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве» разработана рабочей группой в составе: канд.экон.наук,доцента Зеленова В.В.

Руководитель основной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан экономического факультета
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель
Центра научных исследований и технического
регулирования в сфере услуг Института
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 4 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 4 |
| 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i> | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i> | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 9 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 9 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 15 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 15 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 16 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 18 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 18 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 19 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)..... | 19 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 19 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 20 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 22 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 22 |
| 5.6 Образовательные технологии | 24 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование межкультурной компетентности и психологии делового общения в практике туризма и гостеприимства на основе знания современных культурных форм и практик, их онтологической связи с историко-культурным прошлым и направленностью на будущее; раскрытие культуротворческого потенциала новых культурных форм и практик.

Задачи учебной дисциплины:

- приобрести навыки решения вопросов в сфере деловой межкультурной коммуникации в туризме и гостеприимстве, в том числе для обеспечения межкультурного общения в различных профессиональных сферах;
- научиться ориентироваться в системе общечеловеческих ценностей и учитывать ценностно-смысловые ориентации различных национальных групп;
- научиться руководствоваться принципами культурного релятивизма и этическими нормами общества, отказаться от этноцентризма и уважать своеобразие иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума;
- раскрыть многообразие современной культуры;
- сформировать умение ориентироваться в современных культурных формах и практиках;
- раскрыть амбивалентный характер современной культуры;
- развить навыки самосознания и саморегуляции личности в условиях массовой культуры;
- овладеть навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов;
- подготовиться к преодолению влияния стереотипов и осуществлению межкультурного диалога в общей и профессиональной сферах общения.

Изучение дисциплины призвано также обеспечить:

- развитие когнитивных и исследовательских умений;
- повышение информационной культуры;
- расширение кругозора и повышение общего культурного уровня студентов.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве» реализуется в обязательной части, общепрофессиональных дисциплин туризма и гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «История», «Философия», «Социология», «Основы гостеприимства» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.
- Концепции гостиничных предприятий.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций: УК-5, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|-----------------|--|---|
| Межкультурное взаимодействие | УК-5 | УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК- 5.1 Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем УК – 5.2 Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии УК – 5.3 Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 5 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 5 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 36 | 36 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 8 | | | |
| Практические занятия | 16 | 16 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 12 | 12 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 36 | 36 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс | | |
|--|-------------|-----------|--|--|
| | | 3 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 14 | 14 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 2 | 2 | | |
| Лабораторные занятия | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 8 | 8 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 54 | 54 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|----------------------------|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | Контактная работа в ЭИОС |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | |
| Модуль 1 /Семестр 5 | | | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: УСЛОВИЯ, ПРОБЛЕМЫ, РЕСУРСЫ | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. МНОГООБРАЗИЕ КУЛЬТУРНЫХ МИРОВ | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 36 | 36 | 8 | 16 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 /Семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: УСЛОВИЯ, ПРОБЛЕМЫ, РЕСУРСЫ | 34 | 26 | 8 | 2 | 2 | | 4 |
| Раздел 2. МНОГООБРАЗИЕ КУЛЬТУРНЫХ МИРОВ | 34 | 28 | 6 | 2 | | | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 54 | 14 | 4 | 2 | | 8 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля Контроль (пром. аттест.), час |
| Модуль 1 / семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: УСЛОВИЯ, ПРОБЛЕМЫ, РЕСУРСЫ | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | Реферат | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. МНОГООБРАЗИЕ КУЛЬТУРНЫХ МИРОВ | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | Реферат | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 18 | | 9 | | 9 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--------------------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля Контроль (пром. аттест.), час |
| Модуль 1 / курс 4 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: УСЛОВИЯ, ПРОБЛЕМЫ, РЕСУРСЫ | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | Реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. МНОГООБРАЗИЕ КУЛЬТУРНЫХ МИРОВ | 28 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Реферат | 6 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 28 | | 13 | | 13 | |
| Форма промежуточной аттестации | Форма промежуточной аттестации | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) **МОДУЛЬ 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ И** **ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

РАЗДЕЛ 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: УСЛОВИЯ, ПРОБЛЕМЫ, РЕСУРСЫ

Цель: представить будущим специалистам сферы туризма и гостеприимства сущность и основные подходы к исследованию межкультурной коммуникации; терминологию, связанную с коммуникациями в туризме и гостеприимстве; специфику межкультурной коммуникации, обусловленную национально-культурными отношениями и особенностями национальной культуры.

Перечень изучаемых элементов содержания: Понятие и сущность межкультурной коммуникации. Специфика межкультурной коммуникации. Вербальные и невербальные аспекты межкультурной коммуникации. Теоретические подходы к анализу межкультурной коммуникации. Культурные коды. Межкультурная компетентность как условие эффективного межкультурного взаимодействия. Структура и формирование межкультурной компетентности. Концепция межкультурной компетентности по М.Беннету. Факторы, влияющие на формирование межкультурной компетентности. Значение межкультурной компетентности для решения профессиональных задач. Стиль коммуникации: высококонтекстный и низкоконтекстный. Коммуникативные нормы. Анализ специфики межкультурной коммуникации с представителями данного региона с помощью теории измерений культуры.

ТЕМА 1.1. Межкультурные коммуникации: основные понятия

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области существующих межкультурных коммуникаций, уметь собирать, обобщать и анализировать эмпирическую информацию о современных процессах, явлениях и тенденциях в области культуры.

Вопросы для самоподготовки:

1. Коммуникативные барьеры в межкультурной коммуникации
2. Роль языка в межкультурной коммуникации
3. Проблема атрибуции в межкультурной коммуникации
4. Специфика социальной перцепции в процессе межкультурной коммуникации
5. Междисциплинарный подход в изучении межкультурной коммуникации

ТЕМА 1.2. Национальная и этническая культура в глобальном мире

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области этнокультурных и социальных аспектов глобальных мировых процессов; историю развития глобальной цивилизации; подходы к осмыслению процесса глобализации и ее перспектив; национально-культурных традиций народов и их культурных достижений в области межкультурных коммуникаций.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие и сущность глобализации. Этапы исторического развития глобальной цивилизации
2. Понятие и специфика культурной глобализации. Идеология мультикультурализма
3. Этническая и культурная идентичность. Теории этнической идентичности.
4. Теории этнической идентичности. Формирование этнической идентичности.
5. Влияние культурной и этнической идентичности на межкультурную коммуникацию.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

1. Специфика межкультурной коммуникации.
2. Теоретические подходы к анализу межкультурной коммуникации. Редукция неуверенности в ситуации межкультурной коммуникации.
3. Анализ специфики межкультурной коммуникации с представителями конкретного региона с помощью теории измерений культуры.
4. Базовые принципы оценки коммуникативных навыков.
5. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации.
6. Межкультурная бизнес-коммуникация и инновационные проекты в туризме и гостеприимстве.
7. Социализация и инкультурация в глобальном мире.
8. Кризис и трансформация идентичности.
9. Культурная глобализация в современном мире.
10. Толерантность и профилактика расизма и ксенофобии.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примеры тестовых заданий к разделу I.

Примеры тестовых заданий.

1. Каково начальное значение слова «культура»?

- А) правила поведения в обществе;
- Б) возделывание, обработка земли;
- В) образованность?

2. О.Шпенглер считал, что:

- а) существуют полностью независимые культуры, и существуют те, которые находятся в сыновне-родственных отношениях;
- б) все культуры, существующие на Земле, имеют единое начало, одну праматерь, общую культуру, из которой они все вышли;
- в) подобно живому организму, культурно-исторические типы находятся в непрерывной борьбе друг с другом и с внешней средой,
- г) каждая культура замкнута и самодостаточна; каждый культурно-исторический тип существует обособленно, изолировано;
- д) каждая локальная культура живет своей собственной, особой жизнью, обладает своим специфическим тактом и ритмом, она не может воспринять ничего у других культур; не существует никакой исторической преемственности, никакого влияния одной культуры на другую или заимствования.

3. Процессы социогенеза и антропогенеза находятся в следующем соотношении:

- А) Социогенез предшествует антропогенезу
- Б) Антропогенез предшествует социогенезу
- В) Эти процессы начинаются, протекают и заканчиваются одновременно .

4. К.Ясперс вводит понятие “осевое время”, обозначающее период, когда “возникли предпосылки, позволившие стать человеку таким, как он есть”, “для всех народов были найдены общие рамки понимания их исторической значимости”, “произошел самый резкий поворот в истории”. Исторические рамки этого периода:

- а) VIII-II вв. до н.э.
- б) V в. До н.э.-V в. Н.э.
- в) III-II тысячелетие до н.э.г) I-X вв. н.э.

5. Благодаря каким событиям слово «культура» приобрело современный смысл:

- А) осмыслению опыта античной цивилизации в эпохи Возрождения и Просвещения;
- Б) частичному ослаблению религиозного догматизма в результате Реформации в Западной Европе;
- В) знакомству европейцев с культурами колониальных стран, находящихся на более ранних ступенях развития?
- Г) всему перечисленному?

6. Общество как специфическая форма со-организации, присуща

- А) Высшим приматам
- Б) Только человеку
- В) Только человеку и высшим приматам
- Г) В том или ином виде всем живым существам на Земле

7. Какова связь рутинного, повторяемого, и творческого, оригинального в культурном развитии:

- А) такой связи нет;
- Б) культурное развитие – это только творческий процесс;
- В) культурное развитие включает в себя как творческие, так и рутинные элементы?

8. Понятие "элитарной культуры» связано с творчеством

- А) Ф. Ницше;
- Б) Х Ортега-и-Гассетом;
- В) П. Сорокиным.

9. Объяснение культурной практики, как игры характерно для работ

- А) И.Хейзинги;
- Б) М.Вебера;
- В) Л. Гумилева.

10. О.Шпенглер считал, что жизненный цикл каждого культурного типа складывается из трех этапов:

- 1 — подготовительный, период детства и накопления сил;
 - 2 — период выявления и осуществления всех потенций, заложенных в душе данной культуры, период интенсивного творчества; и 3 — ... Что, согласно Шпенглеру, соответствует 3 этапу?
- А) период наивысшего расцвета, период создания шедевров искусства и появления самых значительных открытий в науке;
 - б) период упадка, период цивилизации; происходит переход от творчества к бесплодию, от становления к окостенению, от органических «деяний» к механической «работе»;
 - в) агония культуры, разложение всех элементов культуры;
 - г) период стагнации, остановки в развитии культуры.

РАЗДЕЛ 2. МНОГООБРАЗИЕ КУЛЬТУРНЫХ МИРОВ

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний в области культуры как формы человеческого существования; подходы к осмыслению процесса глобализации и ее перспектив; национально-культурных традиций народов и их культурных достижений в области межкультурных коммуникаций; типологию культур; универсальные и культурно-специфические факторы формирования индивида; нравов, обычаев, традиций, законов культурного развития.

Перечень изучаемых элементов содержания: Основания сопоставления, сравнения и систематизации культур (связь с религией, региональная принадлежность, связь с историей, системы ценностей, характер взаимодействия, по степени внутренней гомогенности, по типу ментальности. Типология культур. Структура культуры (нормы, традиции, идеалы). Культурный код. Материальная культура. Духовная культура. Функции культуры. Понятие динамики культуры. Основные концепции динамики культуры. Типы культурных изменений. Источники и факторы культурной динамики. Типология культур как основной метод изучения культуры. Типология культур О. Шпенглера. Концепция вызова и ответа А. Тойнби. Н. Данилевский и критика европейского типа культуры. Этногенез Л.Н. Гумилёва. Типология культур по Ф. Ницше.

Основные проблемы оценки межкультурной компетентности. Межкультурная компетентность как культурная сензитивность. Методика «Intercultural Development Inventory» М.Хаммера и М.Беннетта.

Основные подходы к управлению культурными различиями в профессиональной деятельности. Классический подход. Использование измерений культуры для управления культурными различиями. Проблемы и ресурсы использования измерений культуры для управления культурными различиями.

ТЕМА 2.1. Структура и динамика культуры

Цель: изучение общих закономерностей развития культуры, а также классификаций культур для последующего применения в профессиональной деятельности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Тип культуры – определение и сущность.
2. Основания выделения типов культур.
3. Выдающиеся учёные, разработавшие типологии мировой культуры.
4. Этногенез и его основные факторы

ТЕМА 2.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной деятельности

Цель: овладеть знаниями понятий и сущности межкультурной компетентности; базовых принципов оценки коммуникативных навыков; основные подходы к управлению культурными различиями в профессиональной деятельности; современные подходы к управлению культурными различиями; методы и технологии поликультурного образования

Вопросы для самоподготовки:

1. Этническая толерантность
2. Соотношение понятий толерантности и межкультурной компетентности
3. Тренинг межкультурной компетентности: методические подходы
4. Межкультурная компетентность в профессиональной деятельности
5. Этапы межкультурного обучения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Темы докладов:

1. Основания сопоставления, сравнения и систематизации культур
2. Типологии культур. Постфигуративные, кофигуративные и префигуративные культуры (М.Мид).
3. Основные подходы к дефиниции понятия «культура».
4. Культурные размерности Г.Хофстеде
5. Понятие этническая и культурная идентичность.
6. Современные психологические исследования индивидуализма-коллективизма в различных культурах
7. Структура и формирование межкультурной компетентности.
8. Концепция межкультурной компетентности по М.Беннету.
9. Факторы, влияющие на формирование межкультурной компетентности.
10. Значение межкультурной компетентности для решения профессиональных задач.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примеры тестовых заданий к разделу 2.

1. Современная ситуация в мировой культуре характеризуется:

- a) отсутствием свободы выбора мировоззренческих позиций
- b) мультилинейностью
- c) равномерностью развития мировой материальной культуры.

2. Глобализация – это:

- a) направление в изобразительном искусстве модернизма
- b) процесс перерастания какого-либо явления в явление мирового масштаба
- c) пограничное положение групп или индивидуумов, поставленных на грань двух культур.

3. Процесс превращения традиционного, аграрного общества в общество с машинной технологией, рациональными и секулярными отношениями, называется:

- a) глобализацией
- b) секуляризацией
- c) модернизацией.

4. Характерной чертой современной эпохи является:

- a) уважительное отношение к художественным традициям прошлых культур
- b) стирание различий между культурами и их национальным своеобразием.

8. Чертой современной глобальной культуры является:

- a) прагматизм
- b) альтруизм
- c) тотемизм.

5. Для современной ситуации в культуре НЕ характерно:

- a) локальные культурно-исторические процессы сливаются и образуют единый культурный мир
- b) нынешняя цивилизация воздвигнута на идее присвоения человеком природы
- c) стремление к глобализации во всех сферах жизнедеятельности человека
- d) регресс в распространении грамотности и воспроизводстве знаний.

6. Возможности неограниченного накопления и обработки информации, знакомство с любыми культурными традициями стали возможными в условиях культуры:

- a) доиндустриального типа
- b) индустриального типа
- c) постиндустриального типа.

7. Размывание граней между искусством и неискусством, прекрасным и безобразным, моральным и аморальным – характерно для:

- a) постмодернизма
- b) модернизма
- c) импрессионизма.

8. Философскую базу постмодернизма составляет (-ют):

- a) осознание разнообразия и плюрализма форм жизни и культуры
- b) психоаналитические концепции З. Фрейда и К. Юнга
- c) концепции локальных цивилизаций.

9. Постмодерн как новый тип культуры:

- a) использует готовые формы
- b) отличается глубоким психологизмом
- c) возрождает религиозно-культовую культуру.

10. Фундаментализм – это:

- a) идея присвоения человеком природы
- b) нивелирование культурных различий этносов и регионов
- c) вера в безграничные возможности прогресса
- d) приверженность каким-либо ранее провозглашенным принципам.

11. Феномен массовой культуры связан с понятием (-ями):

- a) духовного возрождения
- b) этического авангардизма
- c) потребления и производства.

3. Интеграция человечества

- a) продолжается и интенсифицируется во все большей и большей степени
- b) ослабляется с середины XX века.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

**РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| УК-5 | УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах и | Знает социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия; основы и принципы межкультурного взаимодействия и коммуникации в различном социокультурном контексте; основные подходы к изучению и осмыслению культурного | Этап формирования знаний |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | многообразия в рамках философии, социальных и гуманитарных наук | |
| | | Уметь: Анализирует социокультурную ситуацию и культурный контекст; выстраивает межкультурную коммуникацию в различном социокультурном контексте с учетом необходимых норм, ценностей, правил коммуникации | Этап формирования умений |
| | | Владеет навыками межкультурной коммуникации и социального взаимодействия, оценки социокультурной ситуации и ее динамики | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|---|---|
| УК-5 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, |

| | | | |
|------|--|--|--|
| | | | <p>допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p> |
| УК-5 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
| УК-5 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие и сущность межкультурной коммуникации.
2. Специфика межкультурной коммуникации.
3. Межкультурная компетентность как условие эффективного межкультурного взаимодействия.
4. Концепция межкультурной компетентности по М.Беннету.
5. Факторы, влияющие на формирование межкультурной компетентности.
6. Значение межкультурной компетентности для решения профессиональных задач в туризме и гостеприимстве.
7. Теоретические подходы к анализу межкультурной коммуникации.
8. Культурные коды.
9. Межкультурная компетентность как условие эффективного межкультурного взаимодействия.
10. Структура и формирование межкультурной компетентности.
11. Концепция межкультурной компетентности по М.Беннету.
12. Факторы, влияющие на формирование межкультурной компетентности.
13. Значение межкультурной компетентности для решения профессиональных задач в туризме и гостеприимстве.
14. Стил ь коммуникации: высококонтекстный и низкоконтекстный.
15. Коммуникативные нормы.
16. Анализ специфики межкультурной коммуникации с представителями данного региона с помощью теории измерений культуры.
17. Понятие и сущность глобализации. Этапы исторического развития глобальной цивилизации
18. Понятие и специфика культурной глобализации. Идеология мультикультурализма
19. Этническая и культурная идентичность. Теории этнической идентичности.
20. Теории этнической идентичности. Формирование этнической идентичности.
21. Влияние культурной и этнической идентичности на межкультурную коммуникацию.
22. Теоретические подходы к анализу межкультурной коммуникации. Редукция неуверенности в ситуации межкультурной коммуникации.
23. Анализ специфики межкультурной коммуникации с представителями конкретного региона с помощью теории измерений культуры.
24. Базовые принципы оценки коммуникативных навыков.
25. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации.
26. Межкультурная бизнес-коммуникация и инновационные проекты в туризме и гостеприимстве.
27. Социализация и инкультурация в глобальном мире.
28. Кризис и трансформация идентичности.
29. Культурная глобализация в современном мире.
30. Толерантность и профилактика расизма и ксенофобии.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

1. Анализ специфики межкультурной коммуникации с представителями конкретного региона с помощью теории измерений культуры.
2. Базовые принципы оценки коммуникативных навыков.
3. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации.
4. Межкультурная бизнес-коммуникация и инновационные проекты в туризме и гостеприимстве.
5. Социализация и инкультурация в глобальном мире.
6. Кризис и трансформация идентичности.
7. Культурная глобализация в современном мире.
8. Использование измерений культуры для управления культурными различиями.
9. Проблемы и ресурсы использования измерений культуры для управления культурными различиями.
10. Современные психологические исследования индивидуализма-коллективизма в различных культурах
11. Структура и формирование межкультурной компетентности.
12. Специфика межкультурной коммуникации в туризме и гостеприимстве.
13. Теоретические подходы к анализу межкультурной коммуникации. Редукция неуверенности в ситуации межкультурной коммуникации.
14. Вербальные и невербальные аспекты межкультурной коммуникации.
15. Этническая и культурная идентичность. Теории этнической идентичности.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Юдина, А. И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены : практическое пособие для вузов / А. И. Юдина, Л. С. Жукова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 47 с. — (Высшее образование). —

ISBN 978-5-534-11591-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457101>.

5.1.2. Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450596>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>
3. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 196 с. : схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> – Библиогр.: с. 162. — ISBN 978-5-9275-2191-3. — Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и | http://window.edu.ru/library 100% доступ |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>профессионального образования Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |
|--|--|--|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel) и др*.

5.4.3. Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *«Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными

пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|----------|--|---|-------------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: д.ф.н., профессор С.Н. Курбакова, к.филол. н., доцент Н.С.Варфоломеева, к.п.н., доцент Ефорова А.Р., к.филол. н., доцент М.А.Ганюшина, ст. преподаватель А.А. Карнаухова.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете лингвистического факультета.

Протокол № 10 от 26 мая 2020 года.

И.о. декана факультета
д. полит.н., к.филол. н., PhD,
доцент

Г.Ю. Никипорец-Такигава

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

К. филол. н., доцент кафедры
иностранных языков №2
РЭУ имени Г.В. Плеханова

К.Б. Акопян

(подпись)

Д. филол. н., профессор кафедры
иностранных языков
ФГБОУ ВО «РГСУ»

О.Д. Вишнякова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины..... | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата..... | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 10 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 10 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине | 13 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 70 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 70 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 70 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 70 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 72 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 74 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 75 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины | 75 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 75 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 75 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 77 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 78 |
| 5.6 Образовательные технологии | 79 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний об иностранном языке (английском) с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по использованию иностранного языка в педагогической, научно-исследовательской профессиональной деятельности и сфере социальной работы.

Задачи учебной дисциплины:

1. формирование представлений о нормах изучаемого языка в традиционной общелитературной области, сфере официально-делового общения, в профессиональной сфере;
2. развитие умений владения иностранным языком в межличностном общении и профессиональной деятельности;
3. овладение следующими навыками: навыками разговорной речи на иностранном языке, ведения дискуссии, полемики, диалога; навыками аннотирования, реферирования профессионально-ориентированного перевода.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Учебная дисциплина *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* реализуется в *обязательной* части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *«Гостиничное дело»* очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала учебной дисциплины: *«Иностранный язык»* по программе бакалавриата.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *«Иностранный язык в профессиональной деятельности» (в магистратуре).*

- *«Иностранный язык в социальной сфере» (в магистратуре).*

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций: УК-4, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программа бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *«Гостиничное дело»*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|---|---|
| Коммуникация | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем УК-4.3. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный УК-4.4. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения УК-4.5. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5-7 семестрах, составляет 9 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрены *зачеты и дифференцированный зачет*.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | |
|--|-------------|-----------|-----------|-----------|
| | | 5 | 6 | 7 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 156 | 52 | 52 | 52 |
| Учебные занятия лекционного типа | | | | |
| Практические занятия | 120 | 40 | 40 | 40 |
| Лабораторные занятия | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 36 | 12 | 12 | 12 |

| | | | | |
|---|------------|-----------|------------|------------|
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 168 | 20 | 92 | 56 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | зачет | зачет | диф. зачет |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 324 | 72 | 144 | 108 |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | |
|---|-------------|-----------|------------|--------------|
| | | 5 | 6 | 7 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 54 | 18 | 18 | 18 |
| Учебные занятия лекционного типа | | | | |
| Практические занятия | 30 | 10 | 10 | 10 |
| Лабораторные занятия | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 24 | 8 | 8 | 8 |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 258 | 140 | 32 | 86 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 12 | зачет 4 | зачет 4 | диф. зачет 4 |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 324 | 72 | 144 | 108 |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Тема 1. English Verb. Active. (Система времен английского глагола в действительном залоге). | 18 | 6 | 12 | | 10 | | 2 |
| Раздел 1. Тема 2. Definition of tourism. | 18 | 6 | 12 | | 10 | | 2 |
| Раздел 2. Тема 1. English | 18 | 4 | 14 | | 10 | | 4 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Verb. Passive Voice (Система времен английского глагола в страдательном залоге). | | | | | | | |
| Раздел 2. Тема 2. People in tourism. | 18 | 4 | 14 | | 10 | | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 20 | 52 | | 40 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 3. Тема 1. Sequence of Tenses (Согласование времен). | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 3. Тема 2. The development of tourism. | 18 | 12 | 6 | | 4 | | 2 |
| Тема 1. Participle (Причастие). | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 4. Тема 2. Types of tourism. | 18 | 14 | 4 | | 4 | | 0 |
| Раздел 5. Тема 1. Infinitive (Инфинитив). | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 5. Тема 2. People in hospitality. | 18 | 12 | 6 | | 4 | | 2 |
| Раздел 6. Тема 1. Gerund (Герундий). | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 6. Тема 2. Types of hotels. | 18 | 14 | 4 | | 4 | | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 92 | 52 | | 40 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 3 (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 7. Тема 1. Modal Verbs (Модальные глаголы). | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 7. Тема 2. Hotel | 18 | 8 | 10 | | 8 | | 2 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| services. | | | | | | | |
| Раздел 8. Тема 1. Subjunctive Mood (Сослагательное наклонение). | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 8. Тема 2. Tourist companies. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 9. Тема 1. Grammatical peculiarities of translation of professional texts (Грамматические трудности перевода профессиональных текстов). | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 9. Тема 2. Business etiquette. | 18 | 8 | 10 | | 8 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 56 | 52 | | 40 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 324 | 168 | 156 | | 120 | | 36 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Тема 1. English Verb. Active. (Система времен английского глагола в действительном залоге). | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 1. Тема 2. Definition of tourism. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 2. Тема 1. English Verb. Passive Voice (Система времен английского глагола в страдательном залоге). | 18 | 12 | 6 | | 4 | | 2 |
| Раздел 2. Тема 2. People in tourism. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 50+4 | 18 | | 10 | | 8 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 3. Тема 1. Sequence of Tenses (Согласование времен). | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 3. Тема 2. The development of tourism. | 18 | 16 | 2 | | 2 | | 0 |
| Раздел 4. Тема 1. Participle (Причастие). | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 4. Тема 2. Types of tourism. | 18 | 16 | 2 | | 0 | | 2 |
| Раздел 5. Тема 1. Infinitive (Инфинитив). | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 5. Тема 2. People in hospitality. | 18 | 16 | 2 | | 2 | | 0 |
| Раздел 6. Тема 1. Gerund (Герундий). | 18 | 18 | 0 | | 0 | | 0 |
| Раздел 6. Тема 2. Types of hotels. | 18 | 16 | 2 | | 0 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 110+4 | 30 | | 10 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 3 (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 7. Тема 1. Modal | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Verbs (Модальные глаголы). | | | | | | | |
| Раздел 7. Тема 2. Hotel services. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 8. Тема 1. Subjunctive Mood (Сослагательное наклонение). | 18 | 18 | 0 | | 0 | | 0 |
| Раздел 8. Тема 2. Tourist companies. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 9. Тема 1. Grammatical peculiarities of translation of professional texts (Грамматические трудности перевода профессиональных текстов). | 18 | 16 | 2 | | 2 | | 0 |
| Раздел 9. Тема 2. Business etiquette. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86+4 | 18 | | 10 | | 8 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 324 | 246+12 | 66 | | 30 | | 36 |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--------------|-------|---|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| | | | | | | | |

| Модуль 1, семестр 5 | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|--|-----------|--|----------|--------------------|
| Раздел 1. | 10 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 2. | 10 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 20 | 6 | | 10 | | 4 | |
| Модуль 2, семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 3. | 22 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, диалоги | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 4. | 24 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, презентации | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 5. | 22 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 6. | 24 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 92 | 48 | | 36 | | 8 | |
| Модуль 3, семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 7. | 18 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |

| | | | | | | | |
|---|------------|-----------|--|-----------|---|-----------|--------------------|
| Раздел 8. | 20 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 9. | 18 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 56 | 30 | | 20 | | 6 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 168 | 88 | | 62 | | 18 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--|------------|---|--|--------------------------------|--|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1, семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 70 | 46 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 4 | Контрольная работа |
| Раздел 2. | 70 | 46 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 4 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 140 | 92 | | 40 | | 8 | |
| Модуль 2, семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 3. | 30 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, диалоги | 2 | Контрольная работа |

| | | | | | | | |
|---|------------|------------|--|-----------|--|-----------|--------------------|
| Раздел 4. | 30 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, презентации | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 5. | 30 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 6. | 34 | 3 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 32 | 12 | | 12 | | 8 | |
| Модуль 3, семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 7. | 42 | 20 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 8. | 22 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 9. | 22 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 86 | 40 | | 40 | | 6 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 258 | 160 | | 90 | | 18 | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине

РАЗДЕЛ 1.

Тема 1.1. Система времен английского языка в действительном залоге.

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Система времен английского глагола в действительном залоге».

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Настоящие времена (простое, продолженное, совершенное, совершенное продолженное).
2. Прошедшие времена (простое, продолженное, совершенное, совершенное продолженное).
3. Способы выражения будущего времени.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 1.2. Definition of tourism.

Цель: *Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. What is tourism?

Вопросы для самоподготовки:

1. Составить тематический глоссарий по теме.
2. What tourism is?
3. Advantages of a career in tourism.
4. Disadvantages and advantages of tourism for the economy.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: **текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения**

Примерный перечень текстов для чтения и перевода к разделу 1

Вариант 1.

The word tourism did not appear in the English language until the early nineteenth century. The word tour was more closely associated with the idea of a voyage or perhaps a theatrical tour than with the idea of an individual 'traveling for pleasure purposes, which is the accepted use of the word today.' Webster's Tenth Collegiate Dictionary defines a tourist as 'one that makes a tour for pleasure or culture'.

Tourism can be defined as the science, art, and business of attracting and transporting visitors, accommodating them, and graciously catering to their needs and wants. A tourist, by United Nations (U.N.) definition, is a person who stays in places outside his usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business or any other purpose. Business and convention tourism is included in this definition.

For many developing nations, tourism represents a relatively high percentage of gross national product and an easy way of gaining a balance of trade with other nations. Tourism means different things to different people. For example, a hotelier might say that tourism is wonderful because it brings guests who fill rooms and restaurants. However, a government official might define it as the economic benefit of more money coming into the country, state, or city. Tourism can also be defined as the idea of attracting, accommodating, and pleasing groups or individuals traveling for pleasure or business. In order to simplify tourism, it is sometimes categorized in terms of the following factors:

Geography: International, regional, national, state, provincial, country, city.

Ownership: Government, quasi-government, private.

Function: Regulators, suppliers, marketers, developers, consultants, researchers, educators, publishers, professional associations, trade organizations, consumer organizations.

Industry: Transportation (air, bus, rail, auto, cruise), travel agents, tour wholesalers, lodging, attractions, recreation.

Motive: Profit or nonprofit.

So, as it is clearly seen, tourism can be categorized by — geography, ownership, function, industry, and travel motive.

Industry practitioners use these categories to identify and interact with the various industry sectors and organizations involved with tourism.

Physical needs, the desire to experience other cultures, and an interest in meeting new people are some of the motives people have when they travel. Because of flexible work hours, early retirement, and the easy accessibility of traveling, tourism is constantly growing.

From a social and cultural perspective, tourism can further international understanding and economically improve a poor country. However, it can also disturb a culture by confronting it with mass tourism, causing the destruction of natural sites. A trend in avoiding tourism pollution is ecotourism.

Вариант 2.

Holiday prices to rise as Britons flock to ‘safe’ resorts in Spain and Italy.

British holidaymakers face an accommodation shortage in the Mediterranean this summer as thousands turn their backs on Egypt, Turkey and Tunisia in favour of traditional favourites such as Spain and Italy.

Abta, the travel association, believes around 35 per cent of families are yet to book their main summer break, and warns that availability is already becoming scarce, despite package operators offering extra flights to meet demand.

“We are seeing a significant increase in summer holiday bookings to western Mediterranean destinations, so I would urge holidaymakers who are looking to travel not to delay making a booking,” said Mark Tanzer, Abta’s chief executive.

Meanwhile, analysts have warned that rising demand will see holiday prices to “safer” destinations leap, forcing thousands of holidaymakers to pay around 20 per cent more than usual – or look for cheaper alternative closer to home.

Unrest and terrorism mean many travellers are steering clear of previously popular summer alternatives this year. Despite a plea this week from Nabil Ammar, the country’s ambassador to the UK, the Foreign Office continues to advise against travel to Tunisia following a gun attack at a beach resort last June that left 30 British travellers dead. Since then, arrivals from the UK have dropped by 90 per cent.

Flights from Britain to Sharm el Sheikh are also yet to resume following this year’s bombing of a Russian aircraft on its way back from the Red Sea resort.

And after last week’s EgyptAir crash – which killed 66 people – the future of tourism to Egypt looks increasingly bleak.

Turkey has also been the victim of four deadly terrorist attacks this year, and while the Foreign Office does not advise against visiting key tourist destinations such as Istanbul and Antalya, its website does warn that “the threat from terrorism remains high... you should take extra care in public places – particularly those visited by foreigners.”

The slump in visitors to these three countries – and the return to favour of Spain, France and Portugal – was reported by Telegraph Travel in March, following a survey of more than 70,000 readers. Other destinations Britons were shown to be heading to in greater numbers, in the wake of the rise of terror, the zika virus, and the migrant crisis, were Australia, the US, South Africa, Canada and New Zealand.

Перечень лексических упражнений:

Say in a few words what the main text is about. Use the following phrases:

The text looks at (the problem of ...) ...;

The text deals with the issue of ...;

It is clear from the text that ...;

Among other things the text raises the issues of ...;

The problem of is of great importance.
One of the main points to be singled out is...;
Great importance is also attached to ...;
In this connection, I'd like to say ...;
It further says that ...;
I find the question of ... very important because ...;
We shouldn't forget that ...;
The experts make it clear that ... (draw the attention of ... to the fact that; suggest, remind, ...);
Finally, the experts come to the conclusion that ... (agree about ...)
I think that ... should be mentioned here as a very important mechanism of ...

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля: компьютерное тестирование

Choose the correct form of the verb.

1. _____ always _____ with your left hand?
(a) Do you ... write
(b) Are you ... writing
(c) Had you ... been writing
(d) Will you ... be writing
- 2) We can't make any decision till he _____ here.
(a) is arriving
(b) will arrive
(c) arrives
(d) will be arriving
- 3) This year Ingrid _____ History at Oxford University.
(a) is studying
(b) was studying
(c) studies
(d) has been studying
- 4) We are leaving _____.
(a) tomorrow
(b) at 7.30 every day
(c) the other day
(d) recently
- 5) We _____ the bus. Now we'll have to walk.
(a) missed
(b) have missed
(c) had missed
(d) miss
- 6) I don't know if I've passed the exam. I haven't had my result _____.
(a) already
(b) yet
(c) still
(d) just
- 7) How long _____ wearing glasses?
(a) do you wear
(b) are you wearing
(c) have you worn
(d) have you been wearing
- 8) He has been very ill _____.

- (a)last month
- (b)for the last month
- (c)currently
- (d)yet

9)I didn't want to meet Paul so when he entered the room I _____.

- (a)had been leaving
- (b)was leaving
- (c)left
- (d)leave

10) Unfortunately when I arrived Ann _____, so we only had time for a few (?)words.

- (a)left
- (b)was leaving
- (c)had left
- (d)had been leaving

11) _____, four people were waiting outside the office.

- (a)By 9.30
- (b)When Sue arrived
- (c)When Sue arrives
- (d)By 9.30 tomorrow

12) _____ the position had been filled.

- (a)By last Monday
- (b)By next summer
- (c>Last June
- (d)At the moment

13)After the two film stars landed at the small airport, they left quickly in a van that _____ for them since the early morning.

- (a)waited
- (b)was waiting
- (c)had been waiting
- (d)has been waiting

14) Perhaps he _____ in time for lunch.

- (a)arrives
- (b)had arrives
- (c)will arrive
- (d)will have arrived

15)This time next morning I _____ on a beach.

- (a)will be sitting
- (b)will sit
- (c)will have sat
- (d)am sitting

16)I hope they _____ the road by the time we come back next summer.

- (a)will repair
- (b)will be repairing
- (c)have repaired
- (d)will have repaired

17) _____ I'll have been waiting for my exam results for over two months!

- (a)At the moment
- (b)By last Monday
- (c)By next Wednesday
- (d)When the letter arrived

18)I _____ the Star Wars films.

- (a) have never see
- (b) have ever seen

- (c) have never saw
- 19) They _____ for Google _____ 2004.
- (a) worked / for
 (b) 've worked / since
 (c?) 're working / since
- 20) _____ Neil _____ that he didn't get the job?
- (a) Did / tell
 (b) Have / told
 (c) Has / been told
- 21) If you _____ that expensive car, you _____ enough money to go on holiday.
- (a) buy / won't have
 (b) bought / don't have
 (c) don't buy / won't have
- 22) What _____ if you _____ a mobile phone?
- (a) will you do / haven't
 (b) would you did / had
 (c) would you do / didn't have
- (23) Alison has worked for a month without a day off-she _____ be exhausted.
- (a) might
 (b) must
 (c) can't
- 24) "Sorry I'm late.
 _____ for a long time?"
- (A) Have you waited
 (b) Are you waiting
 (c) Have you been waiting
- (25) Hundreds of trees were blown over in the night so the wind _____ have been very strong.
- (a) can't
 (b) could
 (c) must
- 26) "I'm not very sociable _____."
- (a) I don't
 (b) So am I
 (c) Neither am I

Match the equivalents

- (~) room ~ номер в гостинице
 (~) wonderful ~ чудесный, восхитительный
 (~) balance ~ равновесие
 (~) to grow ~ расти, увеличиваться
 (~) constantly ~ постоянно
 (~) to cause ~ вызвать, быть причиной
 (~) use ~ использование, применение
 (~) to represent ~ представлять собой
 (~) benefit ~ благо, выгода; польза
 (~) to simplify ~ упрощать

Match the synonyms.

- (~) voyage ~ travel
 (~) rich ~ well-off
 (~) various ~ different
 (~) easy ~ simple

- (~)profit ~ benefit
- (~)several ~ some
- (~)official ~ formal
- (~)constantly ~ continuously
- (~)accommodation ~ lodging
- (~)to grow ~ to increase
- (~) global ~ international
- (~)to further ~ to encourage

Match the antonyms

- (~)early ~ late
- (~)old ~ new
- (~)to disturb ~ to further
- (~)difficult ~ easy
- (~)less ~ more
- (~)night ~ day
- (~)high ~ low
- (~)to improve ~ to worsen
- (~) well-off ~ poor
- (~)close ~ far-off

Match the words with their definitions

- (~)to cater to ~ provide people with something they want or need, especially something unusual or special
- (~)ecotourism ~ the business of creating and selling holidays that give people the chance to learn about a natural environment and cause as little damage to the environment as possible
- (~)to accommodate ~ to provide a place or room for someone to stay in
- (~)physical ~ concerning the body rather than the mind
- (~)tour ~ a journey during which several places are visited
- (~)hotel ~ a building where you pay to stay in a room and have meals
- (~)guest ~ someone who is paying money to stay at a hotel or eat in a restaurant
- (~)cruise ~ a journey on a ship for pleasure, especially one that involves visiting a series of places
- (~)tourism ~ the business for providing holidays for tourists
- (~) manager ~ someone whose job is to organize and control the work of a business or organization or a part of it
- (~) motive ~ the reason that makes smb do smth

Раздел 2.

Тема 2.1. Система времен английского языка в страдательном залоге.

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Система времен английского глагола в страдательном залоге».

Перечень изучаемых элементов содержания:

1. Настоящее простое время.
2. Прошедшее простое время.
3. Настоящее совершенное время.
4. Страдательный залог с модальными глаголами.
5. Конструкция *to have something done*.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 2.2. People in tourism.

Цель: Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. Positions in tourist industry.
3. Growth of hospitality and industry.
4. Language issue in tourism

Вопросы для самоподготовки:

1. Составить тематический глоссарий по теме.
2. Выполнить лексико-грамматические упражнения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения

Примерный перечень текстов для чтения и перевода к разделу 2

Вариант 1.

People working in tourism are tour operators and travel agents, booking agents and ticket agents, travel consultants and tourism managers, tour guides and guides-interpreters, animators and travel writers and others.

The tour operator works in a tourist company. He develops tours also known as tour packages. Tour packages include transportation, accommodation, catering, transfers and other services.

In order to develop a tour package the tour operator works with transportation companies or carriers, hotels, restaurants, museums and other suppliers.

The tour operator usually markets the tours. He advertises them in mass media or in brochures.

The tour operator is a wholesaler. He sells tour packages to travel agents wholesale and pays commission to them. Sometimes he sells tour packages direct to the public. Tour operators put together tours, so they are the main producers in the tourist industry.

The travel agent works in a travel company. The travel agent like the shop-assistant sells goods to customers. The goods which he offers are the tour operator's packages.

The travel agent is a retailer. He sells tour packages retail to consumers. He gets a commission from the tour operator. The commission is from 5 to 10 per cent of the tour cost.

The travel agent also sells separate services. They are flights, hotel rooms, sightseeing tours, car rentals, travel insurances and so on. The travel agent works directly with the public.

Travel agents sell tours, so they are the main sellers in the tourist industry.

The tourism manager works in a tourist company. He runs some tourist business. He supervises all kinds of operations in a tourist company. He also supervises the tourist company staff.

Sometimes the tourism manager is just the head of some department in a large tourist company: a sales department, a marketing department, or a public relations department. In this case he reports to the general manager.

The tourism manager plans tourist business: operations, new products, profits. He controls the results.

In a travel company – a tour operator or a travel agency – the tourism manager decides on development and promotion of new tour packages, advertising and sales. He also decides on prices and discounts.

The tourism manager hires employees. He selects them and provides their training.

The tour guide handles tour groups. He shows tourists round a city, a sight, or a museum. The tour guide conducts sightseeing tours or tours of museums and exhibitions. The tour guide is also called the tour conductor.

The tour guide accompanies tourists during a local tour or during the whole journey. He or she caters to the needs of tourists. During a journey the tour guide deals with all kinds of problems.

The tour guide speaks the language of the tourists perfectly well. He or she interprets and translates well from one language into another.

The tour guide knows a lot on history, geography, art and culture. He or she knows all the sights in a travel destination. The tour guide answers a lot of questions.

The tour guide is a friendly, easy-going and helpful person.

The animator organizes and provides entertainments for guests in a hotel or a holiday resort. He also organizes entertainment programmes for passengers on a cruise ship.

The animator organizes and conducts parties, shows, sports or arts contests, games for children and grown-ups. He involves guests in action: games and shows.

The chief animator manages the staff of animators. He is also called the social director. He communicates with guests a lot.

The animator usually speaks a few foreign languages. He communicates with guests in their native languages.

The animator is very artistic. He usually dances well, sings well and acts like an actor. The animator is an easy-going and cheerful person. He is a pretty good mixer.

The animator is the main entertainer in the tourist industry.

Вариант 2.

OVERVIEW OF THE HOSPITALITY INDUSTRY

What is the hospitality industry? To many people who are relatively **unfamiliar** with the industry this term can be vague and imprecise, they aren't really sure what businesses are part of the "hospitality industry". Is it an industry of hospitality business? Is it an industry of producing and selling **hospitality**? Is it an industry where hospitality is not merely a part of the business but is the very essence of the business? The answer is yes to each of these questions. With the assistance of Webster's Dictionary let's sketch an overview definition of the hospitality industry. "The hospitality industry is comprised of those businesses which practise the act of being hospitable; those businesses which are characterized by generosity and friendliness to guests." The term "Hospitality Industry" is here to stay, it is an umbrella term used to encompass many and varied businesses that cater to guests.

Now that we have a broad definition of the hospitality industry, we need to take a closer look and consider what specific businesses are most commonly associated with this industry. There is no definitive list that identifies all of the businesses that make up the hospitality industry. However, for the purpose of our discussion and the scope of this text, we will focus on four businesses that comprise the major segments of the industry: food service, lodging, travel, and recreation. These four huge business segments of the national and international economy are unquestionably part of the hospitality industry, the term "hospitality" links these businesses together - it is a common bond they all share. Indeed, practitioners of food service, lodging, travel, and recreation businesses have generally adopted the position of being within the hospitality industry.

How do we sketch an outline that includes these four segments of the hospitality industry, where would it start and where would it end? It would be virtually impossible to identify each type of business in the food service, lodging, travel, and recreation segments. But we can see that each of these four major segments has several smaller components, for example, lodging encompasses luxury hotels, all-suite hotels, etc. Although these smaller components within each segment are closely related, they are uniquely different and each provides their guests with varying types of hospitality services.

Let's now explore each of these four major segments of the hospitality industry in somewhat more detail. The next pages will examine the various types and characteristics of food service, lodging, travel, and recreational establishments. This will provide you with a better foundation from which to understand hospitality industry.

Перечень лексических упражнений:

Say in a few words what the main text is about. Use the following phrases:

- The text looks at (the problem of ...) ...;
- The text deals with the issue of ...;
- It is clear from the text that ...;
- Among other things the text raises the issues of ...;
- The problem of ... is of great importance.
- One of the main points to be singled out is...;
- Great importance is also attached to ...;
- In this connection, I'd like to say ...;
- It further says that ...;
- I find the question of ... very important because ...;
- We shouldn't forget that ...;
- The experts make it clear that ... (draw the attention of ... to the fact that; suggest, remind, ...);
- Finally, the experts come to the conclusion that ... (agree about ...)
- I think that ... should be mentioned here as a very important mechanism of ...

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля: компьютерное тестирование

Choose the correct form of the verb.

- 1) Sorry. Your clothes _____.
(a) haven't been ironed
(b) hasn't been ironed
(c) haven't ironed
(d) hadn't been ironed
- 2) The novel was _____.
(a) Charles Dickens written
(b) written Charles Dickens
(c) written by Charles Dickens
(d) written of Charles Dickens
- 3) The experiment _____ under strict medical supervision.
(a) we carried out
(b) was carried out
(c) was carrying out
(d) carried out
- 4) In the factory, they _____ a computer to plan the exact shape of the car.
(a) use
(b) are used
(c) is used
(d) uses
- 5) Mary _____ by her parents. She is so lucky!
(a) was bought for her a flat
(b) was bought a flat

- (c) a flat was bought
 (d) bought a flat
- (6) Guess what _____ last night – Penny phoned me all the way from Saudi Arabia!
 (a) happened
 (b) was happened
 (c) was happen
 (d) has happened
- (7) Your exam results _____ !
 (a) have arrived
 (b) have been arrived
 (c) were arrived
 (d) was arrived
- (8) Every customer is _____ a receipt when they pay.
 (a) give
 (b) gave
 (c) given
 (d) giving
- (9) _____ the rubbish bins emptied this morning?
 (a) Is
 (b) Did
 (c) Were
 (d) Do
- (10) I'll email you because the new phone line _____ been put in yet.
 (a) haven't
 (b) hasn't
 (c) don't have
 (d) isn't
- (11) We _____ by a loud noise during the night.
 (a) woke up
 (b) are woken up
 (c) were woken up
 (d) were waking up
- (12) A new supermarket is going to _____ next year.
 (a) build
 (b) be built
 (c) be building
 (d) building
- (13) There's somebody walking behind us. I think _____
 (a) we are following
 (b) we are being following
 (c) we are followed
 (d) we are being followed
- (14) 'Where _____ ?' 'In Chicago.'
 (a) were you born
 (b) did you born
 (c) are you born
 (d) have you been born
- (15) My grandfather was a builder. He _____ this house many years ago.
 (a) build
 (b) was built
 (c) built
 (d) be built
- (16) A mystery is something that cannot _____.

- (a)be explained
 (b)been explained
 (c)explain
 (d)explained
 (17) Silk must _____ by hand.
 (a)be washing
 (b)washed
 (c) be washed
 (d) washing
 (18) Yesterday we _____ to the party by our friends.
 (a)are invited
 (b)were invited
 (c)invite
 (19) Our house _____ now.
 (a)is being repaired
 (b)is been repaired
 (c)has being repaired
 (20)The message _____ by e-mail tomorrow by 10 o'clock.
 (a)will be sent
 (b) will have been sent
 (c)will be sended
 (21) Nick _____ to be a very interesting person.
 (a)has been known
 (b) is known
 (c)is been known
 (22) Our school conferences _____ once a year.
 (a) were held
 (b) are being held
 (c) are held
 (23) Your results _____ and found correct.
 (a) have been studied
 (b)has being stidied
 (c)were studied
 (24) This book _____ soon.
 (a)would been published
 (b)will have been published
 (c) will been published
 (25) Lomonosov _____ in a small Russian village not far from the White Sea.
 (a)was borne
 (b)am born
 (c) was born

Match up to make phrases

- (~)tour ~ operator
 (~)social ~ director
 (~)travel ~ agent
 (~)tourism ~ manager
 (~)tourist ~ industry
 (~)car ~ rental
 (~)sightseeing ~ tour
 (~)chief ~ animator

Match the terms with the definitions

- (~)a tour operator ~ a tourist specialist who develops tour packages

- (~)a travel agent ~ a travel company staff member who sells tours and separate services retail
- (~)a tourism manager ~ supervises all kinds of operations in a tourist company
- (~)a tour guide ~ a tourist professional who shows tourists round a destination or a sight
- (~)an animator ~ a specialist who arranges entertainments for hotel guests or cruise passengers
- (~)chief animator ~ a manager who supervises a staff of animators
- (~)a ticket agent ~ a travel company staff member who arranges ticket bookings
- (~)an animator ~ organizes and provides entertainments for guests in a hotel or a holiday resort

Match the equivalents

- (~)conductor ~ экскурсовод, гид, групповод
- (~)consumer ~ потребитель
- (~)contest ~ конкурс
- (~)cost ~ стоимость
- (~)cruise ship ~ круизный теплоход
- (~)to deal with ~ иметь дело с
- (~)to decide (on) ~ принимать решение (о)
- (~)department ~ отдел
- (~)destination ~ место назначения
- (~)direct ~ напрямую
- (~)discount ~ скидка
- (~)easy-going ~ лёгкий в общении
- (~)employee ~ служащий
- (~)entertainment ~ развлечение
- (~)flight ~ рейс
- (~)to follow ~ следовать, соблюдать
- (~)friendly ~ приветливый
- (~)general manager ~ генеральный директор, главный управляющий
- (~)guide ~ гид, экскурсовод
- (~)guide-interpreter ~ гид-переводчик
- (~)to handle ~ осуществлять, заниматься, работать с
- (~)helpful ~ готовый помочь
- (~)to hire ~ нанимать на работу
- (~)hospitality ~ гостеприимство
- (~)hospitality industry ~ индустрия гостеприимства
- (~)to interpret ~ переводить (устно)
- (~)to issue tickets ~ выписывать билеты
- (~)journey ~ путешествие
- (~)local ~ местный
- (~)to market ~ продавать, находить рынок сбыта для
- (~)marketing department ~ отдел маркетинга
- (~)mass media ~ средства массовой информации
- (~)mixer ~ общительный человек
- (~)native ~ родной
- (~)producer ~ производитель

РАЗДЕЛ 3

Тема 3.1. Согласование времен.

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Согласование времен».

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Правила последовательности времен.
2. Past Perfect tense.
3. Случаи отклонения от правил последовательности времен.
4. Косвенная речь.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 3.2. The development of tourism.

Цель: *Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. 1. Great navigators.
3. Great discoveries.
4. Russian explorers.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составить тематический глоссарий по теме.
2. Составить диалоги на тему.
3. Выполнить лексико-грамматические упражнения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, диалоги

Примерный перечень текстов для чтения и перевода к разделу 3

Вариант 1.

The development of tourism

People started travelling long ago. The first travellers were nomads and pilgrims, merchants and traders. They travelled along rivers, lakes and seas. The first travellers used simple means of travelling: boats and ferries on the water and camels in the desert.

The most famous travellers were explorers. Among them were Marco Polo from Venice in the 13th century, Afanasy Nikitin from Russia, Christopher Columbus and Vasco de Gama from Portugal in the 15th century, Magellan from Spain, Amerigo Vespucci from Italy in the 16th century, James Cook from England in the 18th century and other adventurers from Spain, Italy, Portugal, France, England and Holland. They made journeys to Asia, Africa and America.

Travel grew and developed as long as means of transport kept on growing.

With the 19th century the age of modern trains came. In the late 19th century the first motor-cars appeared.

The age of airplanes changed travel crucially. In the early 20th century jet planes emerged. They made air travel available to all people. Air travel is the fastest and the most convenient mode of travelling. No place in the world is more than 24 hours away by jet. Passengers eat, sleep, watch movies, listen to music on airplanes.

In the 19th century tourism was mainly for the rich. They had enough money and spare time for travelling.

Not many working people in Europe had paid holidays.

Well-to-do people used to take tours to France, Germany, Switzerland and Austria. They spent time at famous sea resorts in France. They went to health resorts and spas of Germany for recreation and treatment. They travelled to the resorts in the mountains of Switzerland and Austria.

In the early 19th century tourists used to travel by trains and steamships.

In the first half of the 19th century steamships used to move within inland waterways only. But in the second half of the century they started covering longer distances. The steamships carried passengers on all oceans and seas of the world.

Thomas Cook Company is the oldest travel company in the world. As a matter of fact, Thomas Cook from England opened the age of organized tourism.

It started in 1841 when Thomas Cook arranged the first trip for 570 Englishmen by railway. In 1843 Thomas Cook organized the first group tour by train. This time he provided tourists with meals and tickets for the races. So it was the first package tour.

Later on Thomas Cook made arrangements for organized visits to the First International Industrial Exhibition. The Exhibition opened in London in 1851. The tourists came from different parts of England.

All those were domestic tours. However, Thomas Cook decided not to stick to domestic tourism within his country only. Four years later, in 1855 he arranged the first overseas trip. It was a tour to the Exhibition in Paris. After that regular tourist trips started to other countries of Europe.

Thomas Cook continued expanding his travel business. In 1866 he arranged the first trip of two groups of Englishmen to the USA. Thomas Cook set up the first travel agency.

By the end of the 19th century the company had its offices all over the world including Australia and New Zealand, selling millions of tickets and excursions.

In the 20th century the company changed its owners many times.

The present-day name of the company is Thomas Cook Group PLC. It is still very active on the travel market. It is both a tour operator and a travel agency.

Tourism is global nowadays. Tourist boom started in the 1960s.

In 1963 the United Nations conference on international travel and tourism took place in Rome.

The General Assembly of the United Nations proclaimed 1967 as the Year of International Tourism.

In 1975 the United Nations established the World Tourism Organization (WTO). It emerged on the basis of the International Union of Official Tourist Organizations. The World Tourism Organization is a specialized agency of the United Nations.

In 2005 the WTO General Assembly adopted the initials UNWTO in English and IOHBTO in Russian. Before that there used to be a mix-up over WTO as the World Tourism Organization and WTO as the World Trade Organization.

UNWTO is the international intergovernmental organization. Actually, it is a worldwide group of government travel organizations. It deals with promoting tourism throughout the world. It assists countries in the development of national tourism.

The supreme body of UNWTO is the General Assembly. It holds its sessions every two years. The General Assembly elects the General Secretary for the period of four years.

The World Tourism Organization cooperates with many United Nations agencies as well as government and non-government organizations.

In the 18th century (1777) the first organized group of young men from noble families of Russia made the first trip abroad. They toured around Germany, Switzerland, Italy and France. The purpose of the tour was to get familiar with local universities and art galleries.

In the same 18th century the first guide books for leisure travellers on Moscow and St. Petersburg were published. Those manuals gave details of sights and art collections in the old and the new capitals of Russia.

Thomas Cook Company was very well-known in Russia. But the country's first national travel agency emerged in St. Petersburg in 1885. It was founded by L. Lipson. The travel agency got the name of the «Enterprise for Public Travel to All Parts of the World».

In 1901 the Russian Tourist Society came into being. However, only well-off noble people were its members.

After the October Revolution tourism in Russia involved common people, too. In 1929 the Society of Proletarian Tourism was created.

As a matter of fact, our reputable «Intourist» Joint-Stock Company, which used to deal with international tourism during the Soviet period, was organized as long ago as in 1929, too.

Вариант 2.

ORIGINS OF THE HOSPITALITY INDUSTRY

When ancient humans first ventured beyond their tribal settlements there were, of course, no hotels to accommodate them. Most likely, these early travelers were either warriors or traders. Traveling conquerors pitched their tents wherever they wished, but merchants seeking to trade tools, clothing, and livestock in new lands placed a high value on hospitality. Early travelers traded merchandise, such as ornaments, cloth, or animals, for lodging. Almost certainly, innkeeping was one of the first commercial enterprises, and hospitality was one of the first services for which money was exchanged.

The inns of Biblical times offered little more than a **cot** or bench in the corner of a room or stable. Most such establishments were no more than private residences that offered temporary lodging to strangers. Guests stayed in large communal rooms where sanitation or **privacy** was non-existent. The rates were reasonable - about 2 cents per night - but the company was rough; travelers shared the same quarters with their horses and livestock.

The most famous lodging event is related in the King James version of the Bible. Mary and Joseph were turned away by a Bethlehem innkeeper because "there was no room at the inn." According to Biblical scholars, the innkeepers may have meant that the room was unsuitable for a woman about to give a birth. At the time, and for several centuries afterward, men and women shared the same accommodations, accompanied by their horses, chickens, goats, and sheep. The stable where Mary and Joseph spent the night was probably almost as comfortable as, certainly more private than, the inn itself.

In the third century A.D., the Roman Empire developed an extensive system of brick-paved roads throughout Europe and Asia Minor. For the convenience of travelers, a chain of roadside lodges was constructed along the major thoroughfares, extending from Spain to Turkey.

It was not until the Industrial Revolution of the 1700s that European taverns began to combine food and beverage service with lodging. Even so, little attention was given to sanitation. Beds as well as rooms still had to be shared with other travelers, and the rates were steep. But the early European inns and taverns where merchants and soldiers spent the night were unsuitable for aristocrats. To accommodate wealthy travelers, luxurious structures were erected, with private rooms, individual sanitation, and all the comforts of a European castle. These elegant new establishments adopted the French word for mansion, *hotel*, and their rates were well beyond the means of common citizens.

Перечень примерных тем диалогов:

1. Great navigators.
2. Great discoveries.
3. Russian explorers.

Перечень лексических упражнений:

Say in a few words what the main text is about. Use the following phrases:

- The text looks at (the problem of ...) ...;
- The text deals with the issue of ...;
- It is clear from the text that ...;
- Among other things the text raises the issues of ...;
- The problem of is of great importance.
- One of the main points to be singled out is...;
- Great importance is also attached to ...;

In this connection, I'd like to say ...;
It further says that ...;
I find the question of ... very important because ...;
We shouldn't forget that ...;
The experts make it clear that ... (draw the attention of ... to the fact that; suggest, remind, ...);
Finally, the experts come to the conclusion that ... (agree about ...)
I think that ... should be mentioned here as a very important mechanism of ...

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: Форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

(??) Which action comes first in each sentence?

- (??)Andrew realized his mistake only hours after he had sent the money.
(#)He sent the money.
(#)He realized his mistake.
(??)When Liz arrived at the station, the group had left.
(#)The group left.
(#)Liz arrived at the station.
(??)When Liz arrived at the station, the group left.
(#)Liz arrived at the station.
(#)The group left.
(??)Marc had asked his father to lend him his car before, but this time he agreed.
(#)Marc asked his father to lend him the car.
(#)Marc's father agreed to lend him the car.
(??)When I got to the café, everyone ordered their drinks.
(#)I got to the café.
(#)Everyone ordered their drinks.
(??)When I got to the café, everyone had ordered their drinks.
(#)Everyone ordered their drinks.
(#)I got to the café.
(??)Sam had been in the room for some time before he realized it was the wrong class.
(#)Sam was in the room.
(#)Sam realized it was the wrong class.
(??)By the time the builders completed the work, we had already moved in.
(#)We moved in.
(#)The builders completed their work.
(??)When the builders had completed their work we moved in.
(#)The builders completed their work.
(#)We moved in.
(??)Helen started the course because she hadn't found a job.
(#)Helen didn't find a job.
(#)Helen started the course.
(??)Daniel got the job because he had been the best interviewee.
(#)He was the best interviewee.
(#)He got the job.

(??) Match the two halves of the sentences.

- (~)Denny didn't feel well ~ because he didn't sleep well that night.
(~)It was the longest walk ~ she had ever taken.
(~)Among the letters there was one ~ that had not come by post.
(~)It was for the first time ~ they had gone out together.
(~)Hardly had they caught the sight of this strange figure ~ when they burst into laughter.

- (~)No sooner had Mr. Bingle come up to the horse ~ than it broke into a gallop.
 (~)Hardly had his head touched the pillow ~ when he fell asleep at once.
 (~)When we arrived at the hotel, we discovered ~ that the hotel manager had reserved the wrong room for us and therefore we didn't have enough space.
 (~)It was the worst meal ~ I had ever eaten!
 (~)She was unhappy – ~ her husband hadn't bought her a birthday present.
 (~)By the time Grace decided to apply for the job, ~ the position had been filled.

(??)Match the two sentences

- “I get up at 6.30,” she said. ~ She said she got up at 6.30.
 “I got up at 6.30 today,” she said ~. She said she had got up at 6.30.
 “I have to get up at 6.30,” she said. ~ She said she had to get up at 6.30.

(??)Match the two sentences

- “I'll phone on Friday,” he said. ~ He said he would phone on Friday.
 “I phoned on Friday,” he said. ~ He said he had phoned on Friday.
 “I can phone on Friday,” he said. ~ He said he could phone on Friday.

(??)Match the two sentences

- “We are working on two interesting projects at the moment,” she said. ~ She said they were working on two interesting projects then.
 “We have worked on an interesting project this year,” she said. ~ She said they had worked on two interesting projects that year.
 “We worked on two interesting projects last year,” she said. ~ She said they had worked on two interesting projects the previous year.

(??)Match the two sentences

- “Ms Archer has been chosen to run a new office in Madrid,” he said. ~ He said Ms Archer had been chosen to run a new office in Madrid.
 “Ms Archer is going to be chosen to run a new office in Madrid,” he said. ~ He said Ms Archer was going to be chosen to run a new office in Madrid.
 “Ms Archer can't be chosen to run a new office in Madrid,” he said. ~ He said Ms Archer couldn't be chosen to run a new office in Madrid.

(??)Match the two sentences

- “We didn't have much time for sight seeing,” she said. ~ She said they hadn't had much time for sightseeing.
 “We don't have much time for sight seeing,” she said. ~ She said they didn't have much time for sightseeing.
 “We won't have much time for sight seeing,” she said. ~ She said they wouldn't have much time for sightseeing.

(??) Choose the correct variant

- (??)‘I have something to show you,’ I said to Alice.
 (?)I told Alice that I had shown something to her.
 (!)I told Alice that I had something to show her.
 (?)I told Alice I had had something to show her.
 (??) ‘I'm going away tomorrow, mother,’ he said.
 (!)He told his mother that he was going away.
 (?)He told his mother tat he went away.
 (?)He told his mother that he had gone away.
 (??) ‘I've missed my train,’ said Bill. ‘Now I'll be late for work and my boss will be furious.’
 (!)Bill said that he had missed his train; he would be late for work and his boss would be furious.

- (?) Bill said that he had missed his train; he was late for work and his boss had been furious.
 (?) Bill said that he missed his train; he was late for work and his boss would be furious.
 (??) 'We have moved into our new flat. We don't like it nearly so much as our last one,' said my aunt.
 (!) My aunt said they had moved into their flat but they didn't like it so much as their last one.
 (?) My aunt said they would move into their flat but they didn't like it so much as their last one.
 (?) My aunt said they had moved into their flat but they hadn't liked it so much as their last one.
 (??) He said, 'My wife has just been made a judge.'
 (?) He said his wife had just made a judge.
 (?) He said his wife was made a judge.
 (!) He said his wife had just been made a judge.

(??) Choose the correct variant

- (??) 'We have a lift but very often it doesn't work,' they said.
 (?) They said they had a lift but it hadn't worked.
 (!) They said they had a lift but it didn't work.
 (?) They said they had a lift but it wouldn't work.
 (??) 'From one of the windows of my flat I can see the Eiffel Tower,' he said.
 (?) He said that from one of the windows of his flat he had seen the Eiffel Tower.
 (?) He said that from one of the windows of his flat he saw the Eiffel Tower.
 (!) He said that from one of the windows of his flat he could see the Eiffel Tower.
 (??) 'Nothing grows in my garden. It never gets any sun,' she said.
 She said nothing grew in her garden because it never got any sun.
 (?) She said nothing grew in her garden because it had never got any sun.
 (?) She said nothing had grown in her garden because it never got any sun.
 (??) 'I'm working in a restaurant, and don't much care for it,' she said.
 (?) She said she worked in a restaurant and didn't much care for it.
 (!) She said she was working in a restaurant and didn't much care for it.
 (?) She said she was working in a restaurant and hadn't much cared for it.
 (??) 'I'm living with my parents at present,' she said, 'but I hope to have a flat of my own soon.'
 (!) She said she was living with her parents at the moment but she hoped to have a flat of her own soon.
 (?) She said she was living with her parents at the moment but she had hoped to have a flat of her own soon.
 (?) She said she lived with her parents at the moment but she hoped to have a flat of her own soon.

(??) Choose the correct variant

- (??) 'How long have you been learning English?' the examiner asked.
 (?) The examiner asked how long I was learning English.
 (?) The examiner asked how long I have been learning English.
 (!) The examiner asked how long I had been learning English.
 (??) 'Did you sleep well?' asked my hostess.
 (?) My hostess asked if I slept well.
 (?) My hostess asked if I was sleeping well.
 (!) My hostess asked if I had slept well.
 (??) 'I've just bought a car,' said Peter, 'but it's not insured yet so I can't take you for a drive.'
 (?) Peter said he bought a car, but it wasn't insured yet so he couldn't take me for a drive.
 (!) Peter said he had just bought a car, but it wasn't insured yet so he couldn't take me for a drive.
 (?) Peter said he had just bought a car, but it hadn't been insured yet so he couldn't take me for a drive.
 (??) 'I know it'll be hard,' he replied, 'but I don't mind hard work, and it'll be a good experience.'

(!)He replied he knew it would be hard, but he didn't mind hard work, and it would be a good experience.

(?)He replied he knew it was hard, but he wouldn't mind hard work, and it would be a good experience.

(?)He replied he knew it would be hard, but he didn't mind hard work, and it was a good experience.

Match up to make phrases

(~)art ~ gallery

(~)spare ~ time

(~)inland ~ waterways

(~)weather ~ holidays

(~)jet ~ plane

(~)health ~ resort

(~)paid ~ covering

(~)hard ~ conditions

Match the terms with the definitions

(~)a raft ~ a flat boat made of pieces of wood or logs tied together

(~)a caravansary ~ a large oriental inn with a court in the middle

(~)a nomad ~ a person who has no permanent place of residence and roams from place to place

(~)a spa ~ a place where mineral water comes out of the ground and where people go to drink the water or to bathe in it

(~)a merchant ~ a person who travels buying and selling goods

(~)a pilgrim ~ a person who travels to an important religious place

(~)a steamship ~ a large passenger boat powered by steam

(~)an inn ~ a place that provides accommodation, food and drinks for travelers

(~) Fill in the blanks with the words given below

(~) UNWTO assists countries in the _____ of their national tourism. ~ development

(~)The only means of travelling in the early 19th century were trains and _____. ~ steamships

(~)Thomas Cook arranged the first trip by _____ in 1841. ~ railway

(~)When the first _____ appeared, they changed travel crucially. ~ airplanes

(~)When _____ emerged, they made air travel available to most people. ~ jet planes

(~)In the first half of the 19th century steamships carried passengers within _____. ~ inland waterways

(~)Marco Polo, Christopher Columbus and James Cook were world-famous _____. ~ explorers

(~)Thomas Cook arranged the first _____ in 1855 to Paris. ~ overseas trip

(~)Well-to-do Europeans used to go to health resorts and _____ of Germany for recreation and treatment. ~ spas

(~)The first travellers used simple boats on the water and _____ in the desert. ~ camels

(~)During the first group tour Thomas Cook provided his tourists with meals on the train and tickets for the _____. ~ races

(~)The 19th century tourism was first and foremost for _____. ~ the rich

(~)Well-to-do tourists used to travel to the _____ in the mountains of Austria and Switzerland. ~ resorts

(~)Air travel is the fastest _____ of travelling. ~ mode

Раздел 4.

Тема 4.1. Причастие.

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Причастие».

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Образование форм причастия.
2. Функции причастия.
3. Самостоятельный причастный оборот.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 4.2. Types of tourism.

Цель: Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. Types of tourism
3. Purposes of tourism
4. Leisure tourism
5. Sports tourism
6. Business tourism
7. Incentive tourism

Вопросы для самоподготовки:

1. Составить тематический глоссарий по теме.
2. Выполнить лексические упражнения

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, презентации

Вариант 1.

Types of tourism

There are many types of tourism nowadays. They depend on the purpose of travelling people. Some of them are international and domestic tourism, in-coming and out-going tourism, recreational and business tourism. The more purposes travelers may have, the more types of tourism there are and will be. Some of the purposes of travelers are holidays, business, health, study, sports and many others. However there are a lot more types of tourism. We can also mention such types of tourism as cultural and educational tourism, ecological and adventure tourism, hiking and cycling, pilgrimage and special-interest tourism. There is a great deal of special-interest holidays popular with tourists all over the world. Special interest means hobby, for example, cookery, bird-watching, gambling, painting, motor racing, horse riding, botany, survival and others. For instance, survival holiday is an adventure holiday somewhere on an inhabited island or on one of the poles. Bird-watching involves fascinating tours where travelers watch birds in natural surroundings.

Some of the new types of tourism that will continue developing in future are the third-age and the fourth-age tourism. The third-age tourism concerns retired people and fourth-age tourism involves disabled people. Both terms “third” and “fourth” are devised for the sake of convenience and politeness towards these kinds of tourists.

Let's consider some the types of tourism in details.

Leisure tourism is also called pleasure tourism or holiday tourism. It is a type of tourism when a person goes on holiday and does not travel on business. Thus, the purpose of tourism in this case is recreation.

Leisure travellers look for sun, sea and sand. They want to go sunbathing, swimming and

diving. So this kind of travellers goes to sea resorts or holiday camps and stay at resort hotels.

Leisure travellers enjoy organized entertainment and sport. In a resort hotel there are always swimming-pools, fitting-centres, tennis courts, discos. A resort hotel offers its customers contests, concerts, shows, animation programmes for children. Usually it offers tours and visits to different tourist attractions: local sights, amusement or theme parks.

Holiday-makers normally travel with their families and children.

There are other ways to travel for pleasure: cruising and coaching, motoring and hiking.

Sports tourism is a type of active holiday. The purpose of a sporting tour is to exercise and to keep physically fit. At the same time travellers enjoy natural surroundings, fresh air and clean water.

Travellers combine action and relaxation during a sporting holiday.

Tourist companies offer hiking, cycling, boating, rafting and other kinds of sporting tours.

Very often sporting tours require preparation and special training. First the tour instructors will plan the itinerary. Then they will train tourists how to use the sporting equipment. They will explain all the details of the route. They will define means of transportation, provision of meals and overnight accommodation.

Within sports tourism there is water tourism, mountain tourism, mountaineering, downhill skiing, horse riding and many more types.

Sports tourism is popular with travellers all year round.

Business tourism is travel for business purposes. Business travellers are businessmen and government officials. They travel on different missions. They often travel to attend a convention. Convention tourism is a part of business tourism. It involves taking part in a conference or a seminar.

Business travellers often travel to attend an international exhibition or a trade fair.

There are tourist companies that provide business services. Those are fax and telephone communications, secretarial services, answering service, business meeting arrangements. There are business facilities for business travellers at hotels, airports, on airplanes, ships and trains.

Incentive tourism means that a business company offers holiday tours to its employees and covers all travel expenses.

On the one hand, the company does it as a reward or a bonus to a person for his successful work. On the other hand, the company does it as an incentive for the future. The company hopes that the employee will work even better in future and bring profit to the company.

Incentive tourism emerged in the 1960s in the USA. Later on it spread in Europe. But only large progressive corporations offer incentive tours to their employees.

Familiarization tourism is often called just FAM tourism. It means that a business company sends its staff on educational tours to its branches or other business companies in other cities and countries.

If a travel company sends its travel clerks on FAM tours, it means that they will have educational visits to a tourist destination. There they will get familiar with local facilities, hotels, restaurants, and attractions. Normally a tour operator arranges FAM trips for the travel clerks from the travel agencies, selling its tourist products. Most often a tour operator arranges such trips to new travel destinations. The FAM tour members will also study the tour operator's or the local travel agency's practice.

The main purpose of travel clerks on a FAM tour is to get necessary knowledge from personal experience. When the travel clerks return home, they will know what to offer and what to explain to their customers about the destination.

Вариант 2.

ORGANIZATION OF A LARGE HOTEL

A large resort complex is a complete, modern living complex. The guest rooms are the "homes" of the hotel's temporary residents, and the meeting rooms are their places of business. The hotel's offering of several restaurants provides options for purchasing food and beverages with varying degrees of formality. Recreational facilities such as golf and tennis courts, and retail shops

such as gift **boutiques**, salons, and news-stands, complete an environment that is virtually self-contained. To manage and operate this complex residential system requires a large staff organized into numerous departments.

Administration

The **resort** is managed by an executive director who is aided by a director or general manager and a staff of assistant directors or assistant managers. The assistant directors are the heads of the various departments working under the supervision of the director. The human relations department, or personnel department, is part of the administration and is responsible for recruiting and hiring employees, implementing in-service training programs, and enforcing personnel policies and procedures.

The Rooms Department

The rooms department of a large hotel has a large staff of front office, housekeeping, and bell service employees. The front office is subdivided into smaller, separate departments for reservations, room control, and guest communications. The housekeeping department is further divided into two departments for room cleaning and laundry service. The bell service is overseen by a service supervisor or bell captain.

The Food and Beverage Department

A large hotel operates a formal restaurant, an informal coffee shop, and cocktail lounge, to provide guests with optional food and beverage services; **it** also operates an employee cafeteria. The food and beverage manager is aided by a head chef, restaurant manager, coffee shop manager, beverage supervisor, storeroom supervisor, and kitchen steward. The staff reporting to the kitchen steward is responsible for dishwashing, kitchen maintenance, and the polishing of silverware. In addition, a cafeteria manager oversees food and beverage service provided to employees of the hotel.

Лексико-грамматические упражнения:

Match up to make phrases.

- (~)holiday ~ expenses
- (~)answering ~ service
- (~)theme ~ park
- (~)natural ~ surroundings
- (~)sporting ~ equipment
- (~)government ~ official
- (~)overnight ~ accommodation
- (~)travel ~ camp

Match the equivalents

- (~)amusement park ~ парк развлечений
- (~)animation programme ~ анимационная программа
- (~)answering service ~ служба секретарей на телефоне
- (~)to attend ~ посещать, присутствовать на
- (~)bird-watching ~ наблюдение за птицами в естественных условиях
- (~)boating ~ путешествие на лодке
- (~)bonus ~ премия
- (~)business tourism ~ деловой туризм
- (~)communications ~ средства связи
- (~)convention ~ конгресс
- (~)convention tourism ~ конгрессный туризм
- (~)cookery ~ кулинария
- (~)cruise tourism ~ круизный туризм
- (~)cruising ~ круизные путешествия

- (~)cultural tourism ~ культурно-познавательный туризм, культурный туризм
- (~)cycling велосипедный отдых, велосипедный туризм
- (~)to define ~ характеризовать, давать определение
- (~)diving ~ ныряние
- (~)domestic tourism ~ внутренний туризм
- (~)downhill skiing ~ горнолыжный туризм
- (~)ecological tourism ~ экологический туризм
- (~)educational tourism ~ образовательный туризм
- (~)equipment ~ оборудование, оснащение, инвентарь, снаряжение
- (~)facilities ~ база, удобства, возможности
- (~)familiarization (FAM) tourism ~ ознакомительный туризм
- (~)FAM trip ~ ознакомительный тур, рекламный тур
- (~)fitting-centre тренажёрный зал
- (~)fourth-age tourism туризм для лиц четвёртого возраста (для людей с ограниченными возможностями)
- (~)gambling ~ азартные игры, игорный бизнес
- (~)hiking ~ пеший туризм
- (~)holiday camp ~ лагерь отдыха
- (~)holiday-maker ~ отдыхающий, отпускник
- (~)holiday tourism каникулярный туризм
- (~)horse riding ~ верховая езда
- (~)inbound tourism ~ въездной туризм
- (~)incentive ~ стимул
- (~)incentive tourism ~ поощрительный туризм
- (~)international tourism ~ международный туризм
- (~)itinerary ~ спланированный маршрут
- (~)to keep physically fit ~ поддерживать физическую форму
- (~)leisure tourism ~ досуговый туризм
- (~)mission ~ миссия, делегация
- (~)motor racing ~ автогонки
- (~)motoring ~ автотуризм, путешествия на автомобиле
- (~)mountain tourism ~ горный туризм
- (~)mountaineering ~ альпинизм
- (~)negotiations ~ переговоры
- (~)outbound tourism ~ выездной туризм
- (~)pilgrimage tourism ~ паломнический туризм
- (~)pleasure tourism ~ каникулярный туризм, туризм с целью отдыха
- (~)preparation ~ подготовка
- (~)provision ~ предоставление, обеспечение
- (~)rafting ~ сплав по рекам на плотах или резиновых лодках
- (~)reward ~ вознаграждение
- (~)route ~ маршрут
- (~)secretarial services ~ услуги секретаря
- (~)sporting tour ~ спортивный тур
- (~)special-interest tourism ~ специализированный туризм
- (~)sports tourism ~ спортивный туризм
- (~)to spread out ~ распространяться, расширяться
- (~)to stay ~ останавливаться, проживать
- (~)survival ~ выживание
- (~)swimming-pool ~ бассейн

Презентации:

1. Which type of tourism do you consider appropriate for you?
2. The appearance of incentive tourism

3. Which types of tourism exist in our country?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: Форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

Choose the correct form of the participle to replace the words in italics.

(?) Letters that are posted before 5 p.m. should arrive the next day.

(?) posting

(!) posted

(?) The train that is standing on the platform 5 is for Manchester.

(!) standing

(?) stood

(?) I haven't seen the film, so I can't comment on it.

(!) not having seen

(?) not having been seen

(?) Firemen have rescued passengers who were trapped in the accident.

(?) trapping

(!) trapped

(?) It took workmen days to clear up the litter that was dropped by the crowds.

(?) dropping

(!) dropped

(?) They live in a lovely house that overlooks the River Thames.

(!) overlooking

(?) overlooked

(?) The student who is being examined now is from another group.

(?) examining

(!) being examined

(?) People who live in blocks of flats often complain of loneliness.

(!) living

(?) lived

(?) The news which was being broadcast shocked everybody.

(?) broadcasting

(!) being broadcast

(?) The work which is being carried out by your group will contribute a lot to our research.

(?) carrying

(!) being carried

(?) There's someone who is waiting for you.

(!) waiting

(?) being waited

(?) As I had forgotten my keys, I couldn't get into my flat.

(!) having forgotten

(?) having been forgotten

(?) Jewellery _____ in the robbery has never been recovered.

(?) stealing

(!) stolen

(?) having stolen

(?) I got a letter from the Tax Office _____ that I owe them \$1,000.

(!) saying

(?) said

(?) being said

(?) Books _____ from the library must be returned in two weeks.

(?) borrowing

- (?)having borrowed
 (!)borrowed
 (??)I had a long talk with Jack, _____ why it was important for him to work hard.
 (!)explaining
 (?)explained
 (?)having been explained
 (??)_____ everything into consideration, I've decided to give you a second chance.
 (?)taken
 (!)taking
 (?)being taken
 (??)A new film, _____ by Stephen Spielberg, will be released next month.
 (?)making
 (!)made
 (?)having made
 (??)The experiment _____ out at the laboratory is very important for our future work.
 (?)having carried out
 (!)carried out
 (?)carrying out
 (??)Not _____ the film, I can't comment on it.
 (!)having seen
 (?)seen
 (?)being seen
 (??)_____ my driving test, I was able to buy my first car.
 (?)passing
 (!)having passed
 (?)passed
 (??)_____ for many years, the painting turned up at the auction.
 (?)being lost
 (!)lost
 (?) loosing
 (??)With the agreement _____ the participants left the conference hall.
 (!) having been reached
 (?)being reached
 (?)reaching

Раздел 5.

Тема 5. 1 Инфинитив.

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Инфинитив».

Перечень изучаемых элементов содержания:

1. Образование форм инфинитива.
2. Глаголы, требующие после себя употребления инфинитива.
3. Функции инфинитива.
4. Инфинитивный оборот Complex Object.
5. Инфинитивный оборот Complex Subject.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 5.2 People in hospitality.

Цель: *Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. People in hospitality.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составьте тематический англо-русский и русско-английский глоссарий по теме.
2. Выучить определения.
3. Назовите специальности и расскажите о требованиях, предъявляемых к этим специалистам.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5.

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения

Примерный перечень текстов для чтения и перевода к разделу 5.

Вариант 1.

People in hospitality

“Hospitality” involves hotel and restaurant services. It may involve all kinds of businesses which provide accommodation and catering for customers. The range of hospitality employees is great. The first person you see when you enter a hotel is the doorman. He helps the hotel guests in and out of cars and cabs. He opens and holds the door for them. The doorman wears a distinctive uniform. He shows the hotel guests to the reception desk. He gives directions and calls for cabs. As for luggage, the doorman may assist the guests with the luggage. However, this is not his function. The hotel has porters to do this job. They either carry luggage or move it on carts.

Another person providing services in a hotel is a bellboy. The bellboy gets the guest’s room key from the receptionist and escorts the guest to his room. He will show the guest how to unlock and lock the door and how to use the room appliances such as the air-conditioning, the hair-dryer, the tea- and coffee-making facilities. The bellboy may assist the guest with his luggage. He must run errands for the guest.

Employees working in the restaurant are a waiter or waitress, a barman, a cook. The main person in the dining-hall is a maitre d’hôtel. He sits and greets the guests. Then the waiters and waitresses serve dishes while wine stewards recommend and serve beverages.

Let’s speak about some jobs in hospitality in details.

The receptionist works in the front office of a hotel.

The receptionist is in charge of the check-in. She meets and greets guests, registers guests and assigns rooms to them.

The receptionist must ensure that the check-in procedure is brief and convenient.

The receptionist must help guests do the hotel formalities. She takes the guest’s name. If the guest is a foreign visitor, the receptionist must take the guest’s passport number. Then she asks the guest to sign the hotel register. In larger hotels the receptionist asks the guest to fill in a registration card and to sign it. She must explain how to do it correctly.

The receptionist must send the signed registration card to the cashier’s office.

The receptionist answers the phone. She answers questions of visitors who have come to see the hotel guests. She can help the visitors find the hotel guests. She may take messages for the hotel guests when they are not in.

The concierge works at a hotel’s information desk. The concierge must speak a few languages because she has to help guests from other countries.

The concierge must help guests in all ways. She can give orientations in the city, arrange taxis and sightseeing tours. She can offer entertainment. She can make theatre bookings. She can recommend shops, restaurants or nightclubs.

Actually the concierge in a hotel can act as a travel agent: book flights, tours, visits. She may find a guide or a guide-interpreter for the guest.

The concierge can find a babysitter.

The concierge must help guests mail letters and packages. She may even provide paper and a pen for writing letters.

In some hotels the concierge is in charge of messages.

The hotel manager is the head of a hotel. He may have the name of the general manager or the managing director.

The hotel manager may hold a management position in an individual hotel or he may work in a hotel chain. In a small hotel the manager may be the owner of the hotel. But in a large hotel he is just a professional hotelier.

For the hotel guests the hotel manager is the host who must offer hospitality to his guests. For the hotel staff the hotel manager is the person who must establish the policy of the hotel and its operations. The hotel manager has to plan and control the hotel business. He has to check up how different hotel departments carry out their functions. Often he has to deal with the hotel guests in person. He has to handle their problems and complaints.

There may be different management positions in a hotel: the assistant manager, the resident manager, the night manager.

The assistant manager helps the manager and manages the hotel when the manager is not present.

The resident manager is the manager who permanently lives in the hotel.

The night manager is on duty during the night.

The chef works in a restaurant or in the food and beverage department of a hotel.

A restaurant may have different chefs. At the head of them is the head chef.

The head chef is the kitchen supervisor. He manages the kitchen of a restaurant. He has to select menus and to plan the meals. He has to taste the dishes. He also manages the kitchen staff: the chefs, the cooks and the helpers.

In a big restaurant there may be different specialist chefs: the soup chef, the sauce chef, the vegetable chef, the pastry chef and others.

The soup chef is in charge of making soups. The sauce chef is in charge of preparing sauces. The vegetable chef is in charge of preparing vegetables and pasta. The pastry chef is in charge of preparing pastries and sweet dishes.

The chef may have the chef's special. It is a special dish which goes apart from others on the menu. It may be the dish for which the chef or the restaurant is famous.

The good name of a restaurant or a hotel's kitchen may depend on its chef. The reputation of the chef may increase its business.

The restaurant manager is in charge of the restaurant policy and operations. He has to decide on the image of his restaurant. He has to plan its business. He has to decide on purchases and sales. He hires the restaurant staff and provides their training.

The restaurant manager has to meet the guests. He must see to it that the guests are happy with the service and have no complaints. The guests may often see the restaurant manager in the dining-hall.

In a large restaurant there are other management positions: the purchase manager, the sales manager, the production manager, the personnel manager and others. All these managers report to the general manager.

In an individual restaurant the restaurant manager decides on the type of cuisine and the types of menus.

In a family-owned restaurant the whole family may be in charge of the restaurant operations. The wife may act as a hostess or a chef.

Вариант 2.

OPEN FOR BUSINESS 8,760 HOURS PER YEAR

There are 8,760 hours in a year. Hotels are open for business every hour of every day of every year. That's really something! Colleges are pretty busy places, but they are open, including summer schools, only about forty weeks out of each year, and then only five days each week and usually no more than fourteen hours a day. That adds up to 2,800 hours, which is less than one-third the number of hours a hotel is open. Excluding about five holidays, a bank is usually open from 9 a.m. till 5 p.m., five days per week, Saturday until noon, fifty-two weeks per year. That's a total of 2,196 hours per year, or just one-fourth that of a hotel.

A neighborhood restaurant may be open six days a week, fifty-two weeks per year from 11 a.m. till 11 p.m. These are long hours, 3,744 hours in a year, but that's only about 43 percent of that of a hotel.

There are other businesses that **run** round the clock each day of the year. Some gas stations and convenience stores are examples of rather uncomplicated businesses that are always open. Hospitals are an example of a complex service that is provided round the clock. There are, however, few examples of retail businesses that operate at the level and pace of a hotel throughout a twenty-four hour day. A hotel's kitchen can be finishing up a banquet at 10 p.m. one evening and preparing for a large breakfast meeting at 7 a.m. the next morning. Night clubs stay open late into the evening, public spaces must be cleaned and maintained after midnight to be ready for the morning traffic, maids must sometimes clean every room in the hotel if **it** experiences a heavy checkout and checking on the same day. Vital equipment must be repaired without loss of guest service. Room service and restaurant service must be available, in many hotels, twenty-four hours a day. Each guest's bill must be updated every day. Hospitals often provide only emergency services in the evening. Incredibly, many hotels are capable of providing nearly all guest services twenty-four hours of each day.

It's no wonder that people who work in hotels usually describe them as twenty-four-hour-a-day businesses! One long-time executive called them "little worlds that never close". Only certain kinds of dedicated people can survive in this business. Another characterized the hotel business as "**relentless**" while a third said it was "not for the faint of heart".

Лексико-грамматические задания:

(??) Match the sentences which have the same meaning.

You are very absent-minded. You forgot about the arrangements. ~ If you weren't so absent-minded, you wouldn't have forgotten about the arrangements

You are very absent-minded. You forget about the arrangements. ~ If you weren't so absent-minded, you wouldn't forgot about the arrangements

You were very absent-minded. You forgot about the arrangements. ~ If you hadn't been so absent-minded, you wouldn't have forgotten about the arrangements

(??) Match the sentences which have the same meaning.

You are afraid of the exams because you didn't study properly during the term. ~ You wouldn't be afraid of the exams if you had studied properly during the term.

You are always afraid of the exams because you don't study properly during the term. ~ You wouldn't be afraid of the exams if you studied properly during the term.

You were afraid of the exams because you didn't study properly during the term. ~ You wouldn't have been afraid of the exams if you had studied properly during the term.

Read this introduction to a presentation. Choose the correct words or phrases in italics:

(??) Good afternoon, ladies and gentlemen and welcome _____ our seminar on corporate property management.

(?) in

(!)To
(?)for

(??) I would like to _____ by telling some of the main issues in corporate property management (5) so in order you will be able to judge whether your company is devoting sufficient time to this question.

(?)starting
(!)commence
(?) begin

(??) I will then turn to some of the legal and financial aspects of property management, and will _____ how your companies may be affected by current and future legislation.

(!) explain
(?) tell
(?) look

(??)I will _____ of the kinds of problems our clients have faced and explain what was done to solve them.

(?) illustrate
(?) discuss

!) give examples

(??)I will finish by giving a brief resume of the consultancy service that we offer, and I will explain what you _____ do if you would like to look into the matter further.

(?) need
(!) should
(?) shall

(??) As we are rather _____ for time, I would be grateful if you could rest any questions you may wish to raise until the end, when I will do my best to answer them.

(!)short
(?)hurried
(?) pressed

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: Форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

1. Choose the correct form of the Infinitive.

(??)My father allowed me _____ his car.

(!)to use
(?)use

(??)Let me _____ your bag.

(?)to carry
(!)carry

(??)Would you like me _____ now?

(!)to go
(?)go

(??)He doesn't want anybody _____.

(!)to know
(?)know

(??)What makes you _____ so?

(?)to think
(!)think

(??)The film was very sad. It made me _____.

(?)to cry
(!)cry

- (??)What's happened here? I want _____ the truth.
 (?)to tell
 (!)to be told
 (?)to have told
- (??)In many countries English is the top priority language _____ at school.
 (!)to be learnt
 (?)to be learning
 (?)to have learnt
- (??)She returned to her motherland not _____ it again.
 (!)to leave
 (?)to be left
 (?)to be leaving
- (??)There was much _____ for the idea.
 (?)to be saying
 (!)to be said
 (?)be said
- (??)I expect you _____ to me instead of writing something.
 (?)listen
 (?)be listening
 (!)to be listening
- (??) Our group will _____ a test from 2 p.m. to 4 p.m.
 (?) to be writing
 (!) be writing
 (?) write
- (??) I am glad _____ you.
 (?) to be meeting
 (!) to have met
 (?) to be met
- (??)She is happy _____ this job.
 (!)to have been offered
 (?) have offered
 (?) to have been offering
- (??) She pretended _____ for me for all these months.
 (?) to be waiting
 (?) to be waited
 (!) to have been waiting
- (??) I am sorry _____ you so much trouble.
 (!) to have given
 (?) to be given
 (?) to have been given

2. Match English phrases with their Russian equivalents. Подберите русские эквиваленты к английским словосочетаниям

- (~)host ~ хозяин
 (~)hostess ~хозяйка
 (~)hotelier ~ хозяин или управляющий гостиницы
 (~)to mail ~ отправлять по почте
 (~)managing director ~ директор-распорядитель
 (~)maitre d'hôtel, maitre d' ~ метрдотель
 (~)message ~ сообщение, послание
 (~)night manager ~ночной управляющий

- (~)owner ~ владелец
- (~)package ~ пакет, бандероль
- (~)pastry chef ~ шеф-кондитер
- (~)personnel manager ~ управляющий персоналом
- (~)production manager ~ управляющий производством, заведующий производством
- (~)purchase manager ~управляющий по снабжению
- (~)to purchase ~ приобретать, закупать
- (~)reception desk ~ стойка службы приёма и размещения гостиницы
- (~)receptionist ~ работник, администратор службы приёма и размещения
- (~)to register ~ регистрировать

- (~)register ~ журнал регистрации гостей
- (~)resident manager ~ управляющий, проживающий в отеле
- (~)to run errands ~ выполнять поручения
- (~)sales manager ~ управляющий по сбыту, коммерческий директор
- (~)sauce chef ~ шеф-повар по соусам и вторым блюдам
- (~)to sign ~ подписывать, ставить подпись
- (~)soup chef ~ шеф-повар по супам
- (~)specialist chef ~ шеф-повар-специалист
- (~)Supervisor ~ руководитель, управляющий среднего звена
- (~)to taste ~ пробовать на вкус, дегустировать
- (~)tea-and coffee-making facilities ~ приборы для приготовления чая и кофе
- (~)vegetable chef ~ шеф-повар по овощным блюдам и гарнирам
- (~)wine steward ~ сомелье, официант по винам

Раздел 6.

Тема 6.1 Герундий.

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Герундий».

Перечень изучаемых элементов содержания:

1. Образование герундия.
2. Функции герундия.
3. Глаголы, требующие после себя употребления герундия.
4. Употребление герундия после предлогов.
5. Перевод герундия на русский язык.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 6.2. Types of hotels.

Цель: Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. Характеристика отелей.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составить тематический глоссарий по теме.
2. Выучить термины и определения.
3. Выполнить лексические упражнения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6.

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения

Примерный перечень текстов для чтения и перевода к разделу 6.

Вариант 1.

Types of hotels

There are different types of accommodation. On the one hand, all the hotels are rated according to the purpose of travelers. On the other hand, they are rated according to the range of services and quality of comforts. It means that there are a few different classifications. According to the purpose of travelling people the hotels are rated as commercial hotels, convention hotels, resort hotels and residential hotels.

The commercial hotel is for business travelers. Most commercial hotels are big city hotels. The convention hotel is for convention participants. Convention hotels have a lot of convention facilities like meeting rooms and exhibit areas. The resort hotel is for holiday-makers. Resort hotels have a lot of recreational facilities like swimming pools, fitness centres, sports grounds. The residential hotel is for long-term or permanent residents.

To grade the hotels according to the range of services and quality of comforts, the star system is used. It is also known as the French or European system. The more stars, the higher the quality and the wider the range of services. There are also national grading systems like the crown system in Great Britain, the key system in Sweden or the letter system in Greece. In the USA the hotels are graded as super deluxe, deluxe, expensive, moderate and inexpensive.

An inn is, as a rule, a countryside hotel. Such hotels are often located in pleasant sceneries. They provide comfortable but informal accommodation. However, the word 'inn' has come from early days of travel.

A motel offers accommodation to travelers and provide parking lots for their cars opposite to their motel rooms.

"All-in" hotels offer all-in rates for full board and half board stays. Full board is bed, breakfast, lunch and dinner. Half board is bed, breakfast, lunch or dinner.

There are also some different types of accommodation, for example, boatels at the beachfront with moorage for the guests' boats and yachts. There are also floatels, i.e. floating hotels on water.

Another type of accommodation is condo. It is a condominium where the apartments are owned by individuals. Condos are situated in resort areas and used as second homes for recreation.

Camping sites are also considered to be a type of accommodation. Some people prefer travelling by car or van and staying in their tent or van overnight. In this case they will park and stay in a camping or caravanning site with special facilities.

There is also a marina for people who travel on boats and use them for accommodation.

Let's speak about some types of hotels in detail.

The inexpensive hotel is also called the 1-star hotel according to the European classification. These are plain hotels and inns of small scale. Inexpensive hotels are modestly furnished. However, rather good facilities are provided for the guests. Bath and lavatory arrangements are offered, but they are not provided in every bedroom. Washbasins are provided in every bedroom.

As a rule, the inexpensive hotels have got a lounge area. There are no phones in bedrooms, but the use of telephone is arranged. Not every room is fitted with a radio and a TV-set.

Inexpensive hotels are often referred to as budget, economy, second or tourist class. Inexpensive hotels offer low prices. That is why they are used by the guests who cannot afford to pay much. However, the main thing is that they are neat and clean and the service is friendly.

The inexpensive hotels are situated away from the city centre and far from convenient means of transportation. It means that the location is not convenient.

The moderate hotel is also called the 2-star hotel according to the European classification. These hotels offer a higher standard of accommodation than the inexpensive hotels. However, according to the standards only 20 per cent of bedrooms contain a private bathroom or a shower with a lavatory.

TV-sets are provided in some bedrooms or there is a TV-set in a lounge. Assistance with luggage is arranged for the guests. There are bedside lights in the rooms. Wake-up calls are offered.

The rooms are not air-conditioned which is a disadvantage for resort and beach hotels in hot countries.

Hot morning tea or hot breakfast is available. A bar and a restaurant are not available in every moderate hotel.

The moderate hotels are located at a distance from centres of activity. Good transportation may not be available.

The prices are reasonable for the guests with limited incomes.

The expensive hotel is also called the 3-star hotel according to the European classification. These are well-appointed and very comfortable hotels. A more spacious accommodation is offered to the guests.

According to the standards two thirds of bedrooms contain a private bathroom or a shower with a lavatory.

All rooms are fitted with a telephone, a radio and a TV-set. Many expensive hotels offer private parking. In many expensive hotels dogs and other pets are admitted. In resort or beach hotels in hot countries bedrooms are fitted with air-conditioning which is a great advantage. Wake-up calls, room service, hair-dryers, portage are offered.

Fuller meal facilities are provided for the guests. All expensive hotels have got a restaurant and a bar. Meals are provided on a half board basis. Hot tea in the morning and hot evening meals are always offered in the expensive hotels.

The expensive hotels usually have a rather good location. Good transportation is also available.

The deluxe hotel is also called the 4-star hotel. These are exceptionally well-appointed hotels. A high standard of comforts and services is offered to the guests.

A private bathroom or a shower with a lavatory are provided in all bedrooms. All bedrooms are fitted with a telephone, a colour TV-set, a radio.

All deluxe hotels contain a variety of bars and restaurants. Meals are provided on a full board basis: hot breakfast, lunch and dinner.

The resort or beach hotels in hot countries offer private swimming-pools. The rooms are fitted with air-conditioning and mini-bars. Saunas and solariums are also provided.

The deluxe hotels have excellent locations in beautiful neighbourhoods and convenient transportation means.

The prices are rather high but the guests get their money worth.

The superdeluxe hotel is usually called the luxury hotel. Such hotels are also known under the name of the 5-star hotels. These are exceptionally luxurious hotels. Extremely comfortable and luxurious guestrooms are offered to the guests. Perfectly appointed public rooms are provided for the needs of the guests: lounges, banquet halls, conference rooms.

The superdeluxe hotels offer the greatest convenience, the best comfort and the widest service to their guests. All guestrooms include private bathrooms. All guestrooms are fitted with up-to-date equipment and amenities: room telephones, colour TV-sets, home videos, mini-bars, full-length mirrors, excellent furniture.

A variety of recreational facilities is provided for the guests: swimming-pools, health clubs and fitness centres, saunas, solariums, beauty parlours. Where gambling is allowed, the superdeluxe hotels contain casinos and night clubs.

The superdeluxe hotels provide all-night lounge service and all-night room service. Private parking lots are provided for the guests.

A variety of restaurants and bars cater for the needs of all kinds of visitors. They are open for breakfast, brunch, lunch, dinner, linner and supper.

The superdeluxe hotels have got a very high proportion of employees to guests and guestrooms. It means that a large number of people are employed to serve the guests. The proportion may be three employees to one guestroom. The employees are perfectly trained to meet the high standards of service.

The superdeluxe hotels are built and designed to provide service for wealthy and important guests. Such hotels are located in fashionable neighbourhoods with the best views and convenient connections. Limousine service is available, too.

Вариант 2.

HOTEL ORGANIZATION

The organization of a lodging establishment is influenced by several factors, including the following:

- location and market
- type of ownership
- size of the establishment
- type of property
- guest services
- working capital

Location and market often dictate how the hotel will be staffed and organized. Resort complexes are found in popular vacation areas, whereas budget motels are usually located near major thoroughfares. Airport hotels are organized for the fast turnover of guests, whereas resorts are geared for a more leisurely pace. Hotels in major convention cities are more likely to be organized to support large groups and meetings, but properties in small, rural areas tend to focus on individual travelers.

The method of **ownership** has a strong influence on both the size and personality of the hotel staff.

The hotel staff varies in direct proportion to the size of the hotel. For example, a hotel with a large number of rooms requires a large staff of housekeepers to clean the rooms, and a property with a large garage must have parking valets to store and retrieve the automobiles of guests.

The type of property may also have a bearing on the organization and **staff**. A sprawling resort complex or convention center almost always maintains a large bell staff to transport guest luggage, whereas roadside motels seldom offer bell service.

The extent of the guest services that are provided by a hotel also influences the size and complexity of the staff. For example, if the hotel has a hair care salon, **it** must employ a staff of hairstylists, and if a gift shop is open 24 hours per day, three shifts of shop attendants must be hired.

Working capital is the amount of money available for construction, improvements, maintenance, and operating expenses. Ultimately, the size and complexity of any lodging establishment are limited by the available working capital.

All of these factors are interlinked. A change affecting one factor, such as the type of ownership or the extent of services, often dictates a change in others, such as working capital or size of the establishment.

Лексико-грамматические задания:

Match the equivalents

- (~)to admit ~ допускать, принимать
- (~)all-in, all-inclusive ~ «всё включено», инклюзивный
- (~)amenities ~ удобства (в номере)
- (~)arrangements ~ мероприятия, меры, приготовления
- (~)at the beachfront ~ на берегу, на береговой линии
- (~)beauty parlour ~ салон красоты
- (~)bedside light ~ прикроватный свет, бра
- (~)boatel ~ ботель, гостиница на берегу с причалом для лодок и яхт постояльцев
- (~)budget hotel ~ бюджетная гостиница
- (~)camping site ~ кемпинг, лагерь для автопутешественников

- (~)caravan, van ~ автофургон
- (~)caravanning site ~ лагерь для автотуристов
- (~)to cater (for) ~ обслуживать
- (~)commercial hotel ~ коммерческая гостиница
- (~)condo, condominium ~ кондоминиум
- (~)convention hotel ~ конгрессный отель
- (~)crown system ~ система корон
- (~)deluxe hotel ~ гостиница класса «люкс»
- (~)exceptionally ~ исключительно
- (~)extremely ~ чрезвычайно

Match the equivalents

- (~)fashionable ~ модный, фешенебельный
- (~)fitness centre ~ тренажёрный зал
- (~)floatel ~ плавучий отель
- (~)to furnish ~ обставлять, меблировать
- (~)to get one's money worth ~ получить справедливую цену, не переплатить
- (~)to grade ~ делить на группы, классы, классифицировать
- (~)grading system ~ система классификации
- (~)guest room ~ гостиничный номер
- (~)income ~ доход
- (~)key system ~ система ключей
- (~)letter system ~ система букв
- (~)limousine service ~ предоставление отелем роскошного отеля с водителем
- (~)long-term ~ длительный, долгосрочный
- (~)lounge area ~ салон, гостиная, комната отдыха, вестибюль

Match the equivalents

- (~)marina ~ оборудованная пристань для лодок и яхт
- (~)to meet the standards ~ отвечать стандартам, соответствовать нормам
- (~)moderate hotel ~ гостиница среднего класса
- (~)moorage ~ причал для лодок и яхт, место стоянки лодок и яхт
- (~)motel ~ мотель
- (~)neighbourhood ~ район, квартал
- (~)non-resident ~ не постоялец, не гость отеля
- (~)parking lot ~ парковка, стоянка
- (~)porterage ~ переноска багажа
- (~)private bathroom ~ отдельная ванная
- (~)to rate ~ классифицировать, присваивать категорию
- (~)recreational facilities ~ условия для отдыха, возможности для организации отдыха
- (~)residential hotel ~ стационарная гостиница
- (~)spacious ~ просторный
- (~)sports grounds ~ спортивная площадка
- (~)star system ~ система звёзд
- (~)superdeluxe hotel ~ гостиница класса «суперлюкс»
- (~)well-appointed ~ хорошо оборудованный

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: Форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование

1. Choose correct prepositions and forms of the Gerund.

- (??)He succeeded _____ the task.
- (!)in fulfilling

- (?)with fulfilling
 (?)in being fulfilled
 (??)_____ you might make your life easier.
 (?)in apologizing
 (!)by apologizing
 (?)by being apologized
 (??)He congratulated the new members_____ to the community.
 (!)on being admitted
 (?)on admitting
 (?)for admitting
 (??)_____ the decision the participants began to shake hands.
 (?)by reaching
 (!)after reaching
 (?)without reaching
 (??)Those students who have only excellent marks may get their pass _____ at the exam.
 (?)without asking
 (!)without being asked
 (?)by asking
 (??)The reason_____ the story is that it is sensational.
 (!)for publishing
 (?)for being published
 (?)of publishing
 (??)He had the reputation _____ a lot of tact.
 (!)for having
 (?)of having
 (?)on having
 (??)They claim that their method is the fastest way_____ to speak a language.
 (!)of learning
 (?)in learning
 (?)of being learnt

Choose “true”, “false” or “not stated”

- (??) The sociologist has a distinctive way of examining human interactions.
 (!) true
 (?) false
 (?) not stated
 (??) In attempting to understand social behavior, sociologists rely on usual type of creative thinking, sociological imagination.
 (!)true
 (?) false
 (?) not stated
 (??) Sociological imagination can bring new understanding to daily life around us.
 (!)true
 (?)false
 (?)not stated
 (??) Anthropologists usually explore the ways in which people produce and exchange goods and services.
 (?)true
 (!)false
 (?)not stated
 (??)Historians are concerned with the history of the past and their significance for the past.
 (?) true
 (?) false

- (!) not stated
- (??) Sociologists focus on the social networks that develop among many gamblers.
- (!) true
- (?) false
- (?) not stated
- (??) Humans are social animals, who can live without communication
- (?) true
- (!) false
- (?) not stated
- (??) Viewing social phenomena from several perspectives, we can realise the threat to our understanding of human behavior.
- (?)true
- (?) false
- (!) not stated

2. Match the words from the text and their synonyms. Подберите к данным словам синонимы

- (~) Concern ~ affair
- (~) arrangement ~ classification
- (~) yearn ~ hanker
- (~) vigilant ~ watchful
- (~) mediate ~ intercede
- (~) tattle ~ gossip
- (~) keep away ~ avoid
- (~) call off ~ cancel
- (~) petty ~ insignificant
- (~) barbaric ~ cruel
- (~) abide ~ wait
- (~) head out ~ move away / off;
- (~) coward ~ faint-hearted

3. Choose the best definition to the following words. Подберите определения к следующим словам:

(1) Conflict

- (a) is serious disagreement and argument about something important. If two people or groups are in conflict, they have had a serious disagreement or argument and have not yet reached agreement.
- (b) a statement or set of statements that you use in order to try to convince people that your opinion about something is correct.
- (c) the action, process, or result of arranging or being arranged

(2) Argument

- (a) a situation where nobody seems to pay attention to rules or laws;
- (b) an exchange of diverging or opposite views, typically a heated or angry one
- (c) high status or reputation achieved through success, influence, wealth, etc.;

(3) Performance

- (a) is a person who acts, sings, or does other entertainment in front of audiences.
- (b) the action or process of carrying out or accomplishing an action, task, or function
- (c) a course or principle of action adopted or proposed by an organization or individual

(4) Concern

- (a) something that affects or is of importance to a person; affair; business
- (b) nonprofit agencies
- (c) the state of being nonchalant

(5) Issue

- (a) the support and money given by someone to a person or a group such as a charity;
- (b) a spoken or written representation or account of a person, object, or event

- (c) an important topic or problem for debate or discussion
- (6) supervisor**
 - (a) a person who supervises a person or an activity
 - (b) the group of people with the authority to govern a country or state; a particular ministry in office
 - (c) a person lower in status or rank
- (7) Management**
 - (a) the group of people with the authority to govern a country or state; a particular ministry in office
 - (b) the process of dealing with or controlling things or people
 - (c) a system of government in which most of the important decisions are taken by state officials rather than by elected representatives
- (8) Professional**
 - (a) a person competent or skilled in a particular activity
 - (b) the ordinary member of an organization as opposed to the leader or officer;
 - (c) an official in a government department, in particular one perceived as being concerned with procedural correctness at the expense of people's needs

РАЗДЕЛ 7.

Тема 7.1. Modal Verbs (Модальные глаголы).

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Модальные глаголы».

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Модальный глагол *can*, оборот *be able to*.
2. Модальный глагол *must*.
3. Глаголы *have to*, *need to*.
4. Модальные глаголы *should*, *ought to*.
5. Использование модальных глаголов для выражения возможности/ невозможности, вероятности/невероятности совершения действия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 7.2 Hotel services.

Цель: Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. Услуги и сервис.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составить тематический глоссарий по теме.
2. Охарактеризовать ряд услуг.
2. Выполнить лексико-грамматические упражнения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7.

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения

Примерный перечень текстов для чтения и перевода к разделу 7.

Вариант 1.

Hotel services

The hotel services are divided into the front of the house and the back of the house. The front of the house includes departments which deal with administration and customer contact services. They are the front office, the information desk, the bell service, the accounting department, and the hotel management. The back of the house departments don't have contact or have a very limited contact with hotel guests. They provide invisible services. Those are housekeeping, the engineering, the maintenance, the food and beverage, the personnel departments, the laundry service, the valet service and others. Personnel department, for example deals with hiring and firing. The personnel manager deals with recruitment and replacement of staff members. He arranges job interviews for job applicants. Sales department is one of the most important departments for the successful hotel operation. The main product hotels sell is hospitality. Hospitality is a combination of tangible and intangible goods: a comfortable bed, a hot shower, a tasty meal, an attentive waiter, a helpful porter, a friendly receptionist.

When hotel guests arrive, they expect the front office clerks to offer them a nice welcome. They will want someone to help them with checking-in.

The front office is in the lobby of a hotel. It consists of the reservation department and the reception desk or the front desk.

The reservation department provides booking of the hotel rooms.

The front desk provides sales of rooms, guest registration, message and mail service, guest accounts.

Each employee in the front office has got a specific task.

The booking clerk will help the guest to arrange a booking.

The receptionist or the room clerk will help the guest to check in. When the receptionist watches the guest arrive, he meets and greets him. The receptionist asks the guest to fill in a registration form and assigns a room to him. Before the receptionist assigns a room, he or she will check the guest's booking and the available accommodations. Most hotels offer single, double and twin-bedded rooms. There are also some fine suites. A guest may ask the receptionist to provide an extra bed in a double room for his family member.

Every hotel manager relies on his front office to provide brief and convenient checking-in and checking-out.

When hotel guests check in, they expect someone to show them to their rooms. They also want someone to help them with their luggage. Often guests would like some employee to run errands for them. These are duties of the bell service.

At the head of the bell service is the bell captain. The bell captain's post is next to the front desk. The bell captain directs bellmen.

The room clerk gives the guest's room number and the key to the bellman. The bellman escorts the guest to his room and shows the room. He must explain how to use the room appliances: the TV-set, telephone, air-conditioning. The guest may want him to explain some other hotel services: room service, laundry or dry-cleaning.

The bellmen also run errands for the guests. They can even page guests in the hotel. You can see a bellman carry a sign with the name of the guest whom he is paging. Or you can hear a bellman call out the name while he is carrying the sign.

When guests stay at the hotel they expect somebody to clean their rooms. The housekeeping department does it.

At the head of the housekeeping service is the housekeeper. He supervises the chambermaids.

Chambermaids prepare the rooms before the guests check in.

The housekeeper tells the maids to general clean the rooms or to make up the rooms. Generally the maids air the rooms, make the beds, dust the furniture, vacuum clean the floor, wash the bathroom, empty the waste baskets.

Chambermaids use carts to carry supplies of toiletries: shampoos, soaps, tissues, shower caps as well as bed and bath linens.

If the guests need extra bedding or rollaways, the housekeeping service will do it.

When guests check out, the housekeeper inspects the rooms. The housekeeper informs the front desk if everything is in order. He also informs which rooms are occupied and which rooms are vacant.

When guests stay at the hotel, they expect someone to protect them.

The hotel security department must protect the guests from all dangers: robbery and burglary, fire or flood. At the head of the hotel security department is the security officer.

The guests may keep their valuables in a safe-deposit box. The security department is in charge of it. The security department employees are prepared to protect the guests in case of any crime.

Often the guests lose their stuff in the hotel. The security department is in charge of the lost and found office.

The security department employees are trained for emergencies. They are prepared to help the guests in case of fire or other dangers. They are responsible for warning the guests of the danger. They are in charge of smoke detectors and fire extinguishers throughout the hotel. In case of an injury there are first aid kits throughout the hotel. The security department is in charge of them too.

Вариант 2.

SERVICE COUNTS

In recent years American business has awakened to the importance of service. There are many reasons for this interest, not the least of which is the fact that the service sector now dominates the U.S. economy. During the last quarter century, the U.S. economy has moved from one that was production oriented to one that is service oriented. This massive shift has caused a re-examination of the differences between good-producing businesses and service-producing businesses.) The motive for this re-examination is, of course, profits. Understanding how service businesses differ from goods-producing businesses helps executives manage better. An important by-product of this re-examination has been a better understanding of the importance of service in business that traditionally have been thought of as producers of goods.

What has become clear is that service can be a powerful competitive strategy that goods-producing companies can use to differentiate themselves from their competition. Because of these trends, service management has become one of the most discussed topics in American business.

Hotels provide both a product and a service. Hotels vary architecturally from modest functional economy to some of the most spectacular structures built by a society. Great hotels, like other great structures are in a way symbols of the society that produces them. All hotels, whether great or modest, reflect the purpose and function they were designed to perform. But there is much more to the hotel business than just what meets the eye. A physical product, once in the possession of a customer, is used without the need for continued participation on the part of the business that provided the product. A fountain pen, clothing, furniture, simple household tools, food, and houses are examples of products that have a very small service component associated with them. A product has a small service component if the consumer uses it without any need for further contact with the business that produces it. This, of course, is not the case in most hotels.

The physical aspects of a hotel do, of course, contribute to its ability to provide service. A hotel's central location is a convenience to its guests; spacious, comfortable rooms are important to a good night's rest; attractive lobbies and public areas add to the ambiance of the building; efficient elevators save time. These physical features are all part of the "services" that hotels provide. However, the physical product, no matter how expensive or beautiful, is incapable of providing for the needs of its guests without the on-going and active participation of the hotel's staff.

Лексические упражнения:

Match the equivalents

(~)accounting department ~ бухгалтерия

(~)back of the house ~ неконтактные службы гостиницы

(~)bath linen ~ ванное бельё, банное бельё

- (~)bed linen ~ постельное бельё
- (~)bell man ~ посыльный
- (~)bell captain ~ старший посыльный, заведующий службой посыльных
- (~)bell service ~ служба посыльных
- (~)burglary ~ кража со взломом
- (~)chambermaid ~ горничная
- (~)to check out ~ выезжать из гостиницы, рассчитаться с гостиницей
- (~)to deliver messages ~ доставлять сообщения
- (~)double room ~ двухместный номер с одной двуспальной кроватью
- (~)dry-cleaning ~ химчистка
- (~)emergency ~ аварийная ситуация, чрезвычайное происшествие
- (~)to empty ~ выбрасывать, высыпать содержимое
- (~)extra bed ~ дополнительная кровать
- (~)extra bedding ~ дополнительный комплект постельных принадлежностей

Match the equivalents

- (~) fire extinguisher ~ огнетушитель
- (~)first aid kit ~ комплект первой медицинской помощи
- (~)flood ~ наводнение
- (~)food and beverage department ~ отдел блюд и напитков
- (~)front desk ~ стойка отдела приёма и размещения гостиницы, рецепция, администраторская
- (~)front of the house ~ контактные службы гостиницы
- (~)housekeeper ~ заведующий службой горничных, этажной службой
- (~)housekeeping service ~ служба горничных, этажная служба
- (~)injury ~ травма
- (~)to inspect ~ проверять, обходить с проверкой
- (~)job applicant ~ претендент на должность
- (~)laundry ~ прачечная
- (~)lobby ~ вестибюль, холл гостиницы
- (~)lost and found office ~ бюро находок, стол находок
- (~)maintenance department ~ отдел материально-технического снабжения
- (~)to make up rooms ~ делать косметическую уборку номеров
- (~)personnel department ~ отдел кадров

Match the equivalents

- (~)occupied ~ занятый
- (~)to page ~ выполнять функции личного сопровождающего и прислуги
- (~)to perform a duty ~ выполнять задачу, функцию, обязанность
- (~)to protect ~ охранять
- (~)registration ~ регистрация
- (~)to rely on ~ полагаться на
- (~)reservation department ~ отдел бронирования
- (~)rollaway ~ раскладушка
- (~)room service ~ обслуживание в номере блюдами и напитками
- (~)safe-deposit box ~ индивидуальный сейф
- (~)security ~ безопасность
- (~)security department ~ отдел безопасности
- (~)security officer ~ начальник отдела (службы) безопасности
- (~)single room ~ одноместный номер
- (~)smoke detector ~ детектор дыма
- (~)suite ~ номер «люкс»
- (~)supplies ~ расходные материалы
- (~) (in)tangible ~ (не)материальный

- (~)toiletries ~ туалетные принадлежности
- (~)twin-bedded room ~ двухместный номер с двумя односпальными кроватями
- (~)vacant ~ свободный, незанятый
- (~)to vacuum clean ~ пылесосить, убирать пылесосом
- (~)valet service ~ гостиничная услуга по чистке и глажке (утюжке)
- (~)warning ~ предупреждение
- (~)waste basket ~ мусорная корзинка

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: Форма рубежного контроля:
компьютерное тестирование**

- (1) Students _____ to take drinks into class.
- (a)aren't allowed
 - (b)can't
 - (c)mustn't
 - (d)don't have
- (2) You've been sleeping all day. You be _____ tired.
- (a)mustn't
 - (b)should
 - (c)shouldn't
 - (d)can't
- (3) I've written the report so you _____ do it.
- (a)mustn't
 - (b)have to
 - (c)needn't
 - (d)can
- (4) We lost the match. We _____ played better.
- (a)should
 - (b)should have
 - (c)must
 - (d)might have
- (5) She _____ do the interview again.
- (a)has
 - (b)has to
 - (c)ought
 - (d)have to
- (6) He's not here. He _____ out.
- (a)must have gone
 - (b)must be going
 - (c)must have been
 - (d)needn't
- (7) He was in prison at the time that the crime was committed. He _____ it.
- (a)can't do
 - (b)couldn't have done
 - (c)can be doing
 - (d)could have done
- (8) 'I didn't see you at Michael's party last week.' – 'No, I had to work that night, so I _____'.
- (a)didn't have to go
 - (b)couldn't go
 - (c)couldn't have gone
 - (d)must have gone

- (9) 'We weren't sure which way to go. In the end we turned right.' – 'You went the wrong way. You _____ left'.
- (a) should have turned
 (b) must have turned
 (c) should turn
 (d) must turn
- (10) I don't know why you wanted to stay at that party. You _____ talking to all those boring people.
- (a) might have enjoyed
 (b) can't be enjoying
 (c) might be enjoying
 (d) can't have enjoyed
- (11) You _____ speak at the meeting if you don't feel like speaking.
- (a) needn't
 (b) mustn't
 (c) can't
 (d) wouldn't
- (12) He must _____ her. The line of both is busy.
- (a) call
 (b) be calling
 (c) have called
 (d) have been calling
- (13) Something _____. He can't be late.
- (a) must have happened
 (b) is to happen
 (c) can't have happened
 (d) can't happen
- (14) We must _____ in the wrong direction. I don't recognize the road.
- (a) walk
 (b) have been walking
 (c) be walking
 (d) walking
- (15) They must _____ each other for quite a time.
- (a) know
 (b) known
 (c) knew
 (d) have known
- (16) Shall I buy a car? What's your advice? What _____?
- (a) will you do
 (b) would you do
 (c) shall you do
 (d) should you do
- (17) You can't _____ long. I'm only five minutes late.
- (a) wait
 (b) be waiting
 (c) have been waiting
 (d) have waited

Раздел 8.

Тема 8.1 Сослагательное наклонение.

Цель: Повторение и закрепление грамматического материала по теме «Сослагательное наклонение».

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Образование сослагательного наклонения
2. Употребление сослагательного наклонения в условных предложениях.
3. Употребление форм сослагательного наклонения в придаточных предложениях.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить грамматические упражнения

Тема 8.2. Tourist companies.

Цель: *Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. Туристические компании.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составить тематический глоссарий по теме.
2. Проанализировать основные принципы работы туристических компаний.
3. Выполнить лексико-грамматические упражнения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8.

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения

Примерный перечень текстов для чтения и перевода к разделу 8.

Вариант 1.

Tourist companies

There are a lot of different companies that deal with tourism and travel. They are travel agencies and tour operators, tourist boards and tourist information centres, national tourist organization and others. Many tourist companies have got outlets in big hotels, airports, bid stores or factories.

A tourist board is a government body which promotes tourism to its country throughout the world or in certain part of the world. As for national tourist organization, it is a body which represents a group of national companies in the tourist business. Tour operators are tourist companies which develop and put together tour packages. Tour operators do market research. They promote their tours and advertise them. Tour operators publish colourful brochures, booklets and travellogues.

Tour operators sell tour packages wholesale to travel agencies or sometimes direct to the public.

There are tour operators which also act like travel agencies. They develop and sell their products themselves.

There are independent tour operators. But among tour operators there are major airlines and shipping companies.

There are large tour operators, such as Thomas Cook Company or American Express Company. Thomas Cook is the oldest tour operator in the world.

Travel agencies are retail tourist companies which work directly with the public. Travel agencies are often called travel shops where customers buy different tourist products.

Travel agencies sell tour operators' tour packages and individual tourist services. Among tour packages there are inclusive tours, charter inclusive tours and inclusive tours with an excursion. Travel agencies also sell coaching tours and cruising tours.

Travel agencies form groups of tourists who take part in ready-made prepaid tours. They also make individual travel arrangements.

Among separate tourist services there are air tickets, train tickets, boat or ferry tickets, hotel rooms, car rentals, sightseeing tours, services of a guide or a guide-interpreter. Travel agencies also offer travel insurances and theatre tickets to their customers.

Large travel agencies branch out and have got branches and outlets within a city, a region, a country or all over the world.

There are large travel agencies which are members of a chain. A chain is a group of agencies which belong to the same company. Usually such travel agencies act as tour operators as well.

Tourist information offices are also called tourist information centres. There are tourist information offices at major airports, railway stations, hotels, holiday or leisure centres and many tourist attractions.

Tourist information offices have got office clerks who give advice to customers on car hire, sightseeing and other coach tours, accommodations, flights and so on. The clerks also give city orientations to guests.

Tourist information office clerks answer a lot of phone calls and give information on passports and visas, the Customs and luggage, weather and climate, city public transport and food service.

The office clerks speak foreign languages fluently because they deal with many international travelers.

Many large travel companies have got a lot of outlets within a city, a region, a country or throughout the world. An outlet is a point of sales of a company. There are outlets of travel agencies, airlines, car hire companies, coaching and cruising companies.

There are travel agency outlets in hotels, airport terminals, railway stations, big department stores, at large factories and plants, and in office sites.

There is usually just one travel clerk at a sales outlet. He or she does all the work. He or she answers phone calls, meets customers in person, works on the computer, does paperwork. This clerk makes bookings, issues and sells tickets, collects money and gives receipts. Of course, the clerk keeps in touch with the head office and knows all the up-to-date information on tours and tickets.

There are people in tourism who work for themselves. They are called free-lancers. They don't work full-time for any tourist company. They work part-time or in high season only. They don't work in low and off-season.

Among free-lancers there are guides, guides-interpreters, escorts, animators, travel writers. Tourist companies employ them for seasonal work. Cruising companies, resort hotels and holiday centres employ animators for summer high season. Travel agencies which deal with in-coming tourism employ guides, guides-interpreters, escorts. Travel writers offer their articles to magazines and newspapers when they wish to. Often magazines order special articles on tourist subjects from travel writers.

Free-lancers are registered. It means that, on the one hand, they have got licences. Licences prove their qualifications and give them permission to work. On the other hand, if they are registered, they pay taxes.

Free-lancers are, as a rule, members of professional associations.

In high season free-lancers earn a lot of money. In low and off-season they don't earn any money at all or do some other job. Teachers work as free-lance guides. Students work as escorts. Actors work as animators. Travel writers are often permanent free-lancers.

Вариант 2.

GUEST SERVICES

The Guest Services Department you see in most hotels is made up of the Bellman staff, and the Doorman staff. Depending upon the size of the hotel included in the Guest Services Department you may also add, the Concierge Department, Transportation Department, and Parking Valets.

In larger hotels, for example, arriving guests are met by a **doorman** who unloads their car, or taxi, and arranges for garaging, if needed. He will also transport their luggage to the reception area where it will be passed on to the bell staff. After the guest is registered, the front desk clerk will usually have the guest accompanied by a bellman to handle his luggage and take him to the room. During this time, the bellman will explain the various features and amenities in that particular

hotel. If the hotel has a Concierge Department **it** works hand in hand with the bell staff in providing the needed **assistance** to make the guest's stay more pleasurable. For example, the Concierge Department at some hotels operates a specialty floor or a group of rooms with upgraded amenities; complimentary hors d'oeuvres, a lounge on that floor, and other VIP amenities at an extra cost. The Concierge Department will also assist the guest in anything from arranging restaurant reservation, obtaining tickets to local attractions, and helping with information pertaining to the city.

This is an overview of the Rooms Division of a hotel and motel. It is comprised again of the Front Office, which includes Reservations, the Housekeeping Department, and Guest Services Department. It is the key division of the hotel in terms of sales volume and contributes the majority of the profit to the overall operation of the hotel. It operates 24 hours a day, 365 days a year, and in less than a moment's notice be able to provide the required service to the guest. A good Rooms Division generally means that the hotel is operated very well.

Лексико-грамматические упражнения:

Match the equivalents

- (~)advantage ~ преимущество
- (~)airline ~ авиакомпания
- (~)air ticket ~ авиабилет
- (~)article ~ статья
- (~)attraction ~ аттракция; привлекательный объект, ресурс
- (~)branch ~ филиал
- (~)to branch out ~ разветвляться, образовывать филиалы
- (~)booklet ~ буклет
- (~)car hire (UK) ~ аренда автомобилей
- (~)chain ~ цепь (турагентств, гостиниц)
- (~)charter ~ чартер
- (~)coach ~ туристско-экскурсионный автобус
- (~)coaching ~ путешествия на автобусе
- (~)coaching tour ~ автобусный тур
- (~)cruising tour ~ круизный тур
- (~)the Customs ~ таможня
- (~)department store ~ универмаг
- (~)to employ ~ принимать на работу
- (~)escort ~ сопровождающий
- (~)ferry ~ паром
- (~)folder ~ раскладывающийся буклет, проспект, брошюра
- (~)free-lancer ~ внештатный работник, представитель свободной профессии
- (~)full-time ~ полный рабочий день, штатно

Match the equivalents

- (~)guide book ~ путеводитель
- (~)head office ~ головной офис
- (~)high season ~ сезон, высокий сезон
- (~)holiday centre ~ центр отдыха, дом отдыха
- (~)inclusive tour ~ инклюзив-тур, комплексный тур
- (~)incoming tourism ~ въездной туризм
- (~)independent ~ независимый, самостоятельный, индивидуальный
- (~)leisure centre ~ центр отдыха, центр досуга
- (~)licence ~ лицензия
- (~)located ~ расположенный
- (~)low season ~ не сезон, низкий сезон
- (~)luggage ~ багаж
- (~)major ~ крупный

- (~)market research ~ маркетинговые исследования, изучение рынка
- (~)manual ~ справочник, учебное пособие, руководство
- (~)off- season ~ мёртвый сезон
- (~)office site ~ местонахождение офиса, офисное здание
- (~)outlet ~ точка розничного сбыта
- (~)to order ~ заказывать
- (~)part-time ~ неполный рабочий день, внештатно
- (~)permanent ~ постоянный

Match the equivalents

- (~)permission ~ разрешение
- (~)to promote ~ продвигать (на рынок)
- (~)to publish ~ издавать
- (~)to put together (put, put) ~ комплектовать
- (~)receipt ~ квитанция
- (~)research ~ исследования
- (~)shipping company ~ судоходная компания
- (~)subject ~ тема
- (~)tax ~ налог
- (~)terminal ~ здание (аэропорта, вокзала)
- (~)timetable ~ расписание
- (~)tourist board ~ туристский совет
- (~)tourist information centre ~ туристско-информационный центр
- (~)tourist information office ~ туристско-информационное представительство
- (~)tourist product ~ туристский продукт
- (~)travel clerk ~ служащий туристской компании
- (~)travel shop ~ магазин путешествий, турагентство
- (~)travelogue ~ каталог путешествий, видеоролик о турцентре
- (~)up-to-date ~ современный, новейший

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: Форма рубежного контроля: компьютерное тестирование

- (??)I'm not going to bed yet. I'm not tired. If I _____ to bed now, I wouldn't sleep.
- (?)go
- (!)went
- (?)had gone
- (?)would go
- (??)If I were rich, _____ a lot.
- (?)I'll travel
- (?)I can travel
- (!)I would travel
- (?)I travelled
- (??)I wish I _____ have to work tomorrow, but unfortunately, I do.
- (?)don't
- (!)didn't
- (?)wouldn't
- (?)won't
- (??)The view was wonderful. If _____ a camera with me, I would have taken some pictures.
- (?)I had
- (?)I would have
- (?)I would have had

- (!)I'd had
 (??)The weather is horrible. I wish it _____ raining.
 (!)would stop
 (?)stopped
 (?)stops
 (?)will stop
 (??)You should take more exercise because that's the way to get fit. If you _____ more exercise you will get fit.
 (!)take
 (?)took
 (?)had taken
 (?)would take
 (??)Road travel is cheaper than rail travel in this country. As a result we have lots of traffic jams. If road travel weren't cheaper than rail travel in this country we _____ so many traffic jams.
 (?)would have
 (!)wouldn't have
 (?)would have had
 (?)will have
 (??)Cutting down rainforests has caused many unique plants and animals to become extinct. Many unique plants and animals wouldn't have become extinct, if people _____ down rain forests.
 (?)had cut
 (!)hadn't cut
 (?)would cut
 (?)would have cut
 (??)I can't take much exercise because I don't have enough free time. If I had more free time, I _____ more exercise.
 (?)would have taken
 (?)will take
 (!)would take
 (?)took
 (??)Many people didn't realize that smoking was dangerous when they were young. Now they are middle-aged they are having serious health problems. If people _____ that smoking was dangerous when they were young, they wouldn't be having serious health problems now they are middle-aged.
 (?)would realized
 (?)realized
 (?)would have realized
 (!)had realized
 (??)Hardly anyone was concerned about pollution in the 1960s. The first motorways were built then. The first motorways might never have been built if more people _____ concerned about pollution in the 1960s.
 (?)would have been
 (!)had been
 (?)were
 (?)would be
 (??)People don't realize how important it is to conserve energy, so they do nothing about it. If people realized how important it is to conserve energy, they _____ something about it.
 (?)would have done
 (?)did
 (?)had done
 (!)would do
 (??)I work 12 hours a day. I wish I _____ work so hard.

- (?)don't have to
 (?)wouldn't have to
 (!)didn't have to
 (?)mustn't
 (??)My life is really boring. I wish it _____ more exciting.
 (?)is
 (?)will be
 (!)were
 (?)had been
 (??)She sat in the chair as if the last energy _____ her.
 (?)has left
 (!)had left
 (?)is leaving
 (?)left
 (??)She speaks as if she _____ a great authority on the matter.
 (!)were
 (?)is
 (?)would be
 (?)should be
 (??)My doctor recommended that I _____ a specialist.
 (?)saw
 (!)should see
 (?)will see
 (?)should have seen
 (??)It was his doctor who advised that he _____ his job.
 (?)should be changed
 (!)should change
 (?)changed
 (?)will change

(??)Match the words from the text and their synonyms. Подберите к данным словам синонимы.

- a.
 (~) Efficient ~ advisable
 (~) Effective ~ effectual
 (~) stimulus ~ incentive
 (~) event ~ occurrence
- b.
 (~) assessment ~ evaluation
 (~) sheer ~ comprehend
 (~) Efficient ~ advisable
- c.
 (~) meticulous ~ scrupulous
 (~) impel ~ motivate
 (~) defect ~ flaw
 (~) neglect ~ disregard

Give derivatives of:

- (~) Conduct ~ conductivity, conduction, conductor
 (~) Secure ~ securing, security securely (attached), secured (transaction)
 (~) Treatment ~ to treat, treaty
 (~) Meticulous ~ meticulousness, meticulously

Match up the words on the left with their definitions on the right (Соотнеси слова с соответствующими определениями)

(~) **Efficiency is** ~ the quality of being able to do a task successfully, without wasting time or energy.

(~) compare ~ to consider things and discover the differences or similarities between them

(~) development ~ the gradual growth or formation of something

(~) **analyse** ~ to consider or examine something in order to understand it or to find out what it consists of;

Match up the words on the left with their definitions on the right (Соотнеси слова с соответствующими определениями)

(~) public, *adj.* ~ relating to all the people in a country or community;

(~) manager ~ the person who is responsible for running an organization

(~) to carry out ~ to put in(to) practice

(??) Match the words from the text and their synonyms. Подберите к данным словам синонимы

(~) to identify ~ determine

(~) overwhelm ~ overcome

(~) elaborate ~ detailed

(~) broadly ~ widely

(??) Match English phrases from the text with their Russian equivalents. Подберите русские эквиваленты к английским словосочетаниям

(~) keep in mind objectives ~ держать в голове цели

(~) accomplish that objective ~ достичь цель

(~) diverge in assessments ~ расходиться в оценке

(~) unforeseeable consequences ~ непредвиденные обстоятельства

(??) Match English phrases from the text with their Russian equivalents. Подберите русские эквиваленты к английским словосочетаниям

(~) обращаться к своим записям ~ refer to one's notes

(~) total dedication ~ полная преданность

(~) get barbaric ~ стать грубым

(~) to ruin your reputation ~ испортить репутацию

Раздел 9.

Тема 9.1 Grammatical peculiarities of professional texts. Грамматические трудности перевода профессиональных текстов.

Цель: *Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов.*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Особенности перевода страдательного залога.
2. Эмфатические конструкции английского языка и особенности их перевода.
3. Особенности перевода инфинитива и инфинитивных конструкций.
4. Особенности перевода причастия и герундия в профессиональных текстах.
5. Особенности перевода модальных глаголов в профессиональных текстах.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнить перевод предложений, учитывая грамматические особенности.

Тема 9.2 Business etiquette. Деловой этикет.

Цель: *Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи в ситуациях профессионального общения. Обучение поисковому и просмотровому чтению профессионально-ориентированных текстов).*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. Правила поведения в бизнесе.
3. Современная деловая этика.
4. Национальные особенности этики и этикета.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составьте тематический англо-русский и русско-английский глоссарий по теме.
2. Ответьте на следующие вопросы:
 - What is ethics?
 - What is ethically responsible company?
 - What are the duties of ethically responsible companies?
3. Подготовьте этический кодекс организации.
4. Проанализируйте различия между нормами делового этикета в России и Великобритании.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9

Форма практического задания: **текстовые упражнения, лексико-грамматический перевод, беседы, эссе, доклады, кейс-задания**

1. Варианты текстов к разделу 9:

1. Cultural differences in business – are you aware of them?
2. Business Etiquette Tips for International Travel.
3. The New Rules of Business Etiquette.
4. Tips to start up.

2. Примерный перечень тем докладов к разделу 9:

1. How ethical are you in your business dealings? Your opinion.
2. E-mail etiquette.
3. Some information about different culture manners.
4. What the cultural manners in Russia are.
5. Prepare some information about types of negotiations.
6. Cultural and national aspects of business meetings and negotiations.
7. Some information about types of organizations.
8. Some information about the similarity and difference of Russian and foreign organizations.

3. Примерный перечень тем эссе

1. 1. Some years ago you went into business for yourself as a manager of a computer firm. Business has grown to the point where you want to obtain money for expansion. What are the trade-offs in taking on a partner or forming a corporation?
2. What are some benefits and trade-offs of a sole proprietorship? Give examples.

4. Примерный перечень кейс-заданий к разделу 9:

Кейс-задание 1. Подготовьте этический кодекс организации.

Кейс-задание 2. Проанализируйте различия между нормами делового этикета в России и Великобритании.

Кейс-задание 3. Согласитесь с приведенными ниже утверждениями или опровергните их. Обоснуйте свой ответ.

- Most companies have clear, coherent policies on social, environmental and ethical issues.
- If a company behaves with probity, it has high ethical standards.
- Business for Social Responsibility has a coherent approach to designing a corporate social responsibility management system.
- It's simple for a company to add a CSR management system to its day-to-day business.
- Codes of conduct are enough to ensure ethical behaviour.
- The guide says that a company's stakeholders should all be kept happy so that they are all retained by the company over the long term.

Кейс-задание 4. Согласитесь с приведенными ниже утверждениями или опровергните их. Обоснуйте свой ответ:

- In France you are expected to shake hands with everyone you meet.
- People in Britain shake hands just as much as people in Germany.
- In France people prefer talking about business during meals.
- It is not polite to insist on paying for a meal if you are in Italy.
- Visitors to Germany never get taken out for meals.
- German business people don't like to be called by their surnames.
- Make sure you know what the titles of the German people you meet are.
- Italian professionals are usually addressed by their titles.
- A humorous remark always goes down well all over the world.

Кейс-задание 5. Составьте рекомендации для участников переговоров с представителями разных культур (по Вашему выбору)

5. Примерный перечень тем для беседы:

Cultural differences in business – are you aware of them?

Business Etiquette Tips for International Travel.

The New Rules of Business Etiquette.

Types of business organizations.

Tips to start up.

How ethical are you in your business dealings? Your opinion.

E-mail etiquette.

Some information about different culture manners.

What the cultural manners in Russia are.

Prepare some information about types of negotiations.

Cultural and national aspects of business meetings and negotiations.

Some information about types of organizations.

Some information about the similarity and difference of Russian and foreign organizations.

Some years ago you went into business for yourself as a manager of a computer firm.

Business has grown to the point where you want to obtain money for expansion. What are the trade-offs in taking on a partner or forming a corporation?

What are some benefits and trade-offs of a sole proprietorship? Give examples.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9: Форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

(?)Choose the correct form of the verb (There are no mixed type sentences)

(??)If I had realized you were a bad driver, I _____ with you.

(?)didn't come

(?)hadn't come

(?)wouldn't come

(!)would have come

(??)If Beth _____ to her home town, she could visit her parents.

(!)went

(?)had gone(?)would go

(?)would have gone

(??)If the light were better, you _____ the sign.

(?)will see

(?)had seen

(!)would see

(?)would have seen

(??)If Jane _____ more careful, she wouldn't have left her watch in the changing room.

(?)were

(!)had been

(?)would be

(?)would have been

(??)If she _____ coffee late at night, she would have been able to sleep.

(?)didn't drink

hadn't drunk

(?)wouldn't drink

(?)wouldn't have drunk

(??)I _____ for the job if I were better qualified.

(?)applied

(?)had applied

(!)would apply

(?)would have applied

(??)We _____ a house if only we were given a bank loan.

(?)bought

(?)had bought

(!)would buy

(?)would have bought

(??)She wouldn't have married him if she _____ what was like.

(?)knew

(!)had known

(?)would know

(?)would have known

(??)If they _____ the significance of this event, they would be more alarmed.

(!)realized

(?)had realized

(?)would realize

(?)would have realized

(??)If her son _____ two years earlier, he wouldn't have had to do military service.

(?)were born

(!)had been born

(?)would be born

(?)would have been born

Choose the alternative that best suits the context.

(??) Telegraphic transfer is the fastest method of sending _____ .

(!) money

(?) accountants

- (?) checks
- (??) I _____ the office when the doorbell rang and immediately the men in masks rushed into.
- (?) left
- (?) have left
- (!) was leaving
- (??) _____ can result if you have no more income to pay your debts.
- (?) Transfer
- (!) Bankruptcy
- (?) discount
- (??) We spent too _____ time on routine meetings.
- (?) a few
- (?) many
- (!) much
- (??) Banks _____ very high rates of interest on credit loans.
- (!) charge
- (?) offer
- (?) pay
- (??) We _____ it at the meeting at the beginning of February.
- (?) had discussed
- (?) have discussed
- (!) discussed
- (??) Suppliers expect their _____ paid promptly.
- (?) Checks
- (?) Credits
- (!) Invoices
- (??) We _____ by assuming that our product would sell well.
- (?) did a mistake
- (!) made a mistake
- (?) mistook
- (??) The manufacture of components _____ to outside suppliers.
- (?) sub-contracted
- (!) is sub-contracted
- (?) sub-contracts
- (??) Some strategic industries, such as Atomic Energy and Defense, are too important to be left in _____ hands.
- (?) public
- (?) government
- (!) private
- (??) A _____ of \$ 1.000 invested in our business ten years ago is \$1 million now.
- (!) stake
- (?) stock
- (?) sum
- (??) They _____ this drug for ten years before it appeared on the market.
- (?) tested
- (!) had been testing
- (?) have been testing
- (??) Russian business is _____ a lot of foreign capital.
- (?) investing
- (!) attracting
- (?) importing
- (??) We'd like to know your view on the possibility of a _____ venture with our company.
- (?) business
- (?) capital

- (!) joint
 (??) There must _____ a lot of inflation over that period.
 (?) be
 (!) have been
 (?) to be
 (??) The bank assigned a credit _____ to our company.
 (?) check
 (!) limit
 (?) interest
 (??) A credit _____ guarantees payment by a specified date.
 (!) insurance
 (?) term
 (?) fee
 (??) It was _____ set of instructions I have ever received.
 (?) more confusing
 (!) the most confusing
 (?) as confusing as
 (??) Sellers and customers usually negotiate credit _____ when making a deal.
 (?) interests
 (?) fees
 (!) terms
 (??) Our customers usually meet _____ on time.
 (!) bills
 (?) charges
 (?) prices
 (??) _____ fix their own commissions for buying and selling shares.
 (?) Retailers
 (!) Stockbrokers
 (?) Wholesalers
 (??) I will give you a ring if anything _____ wrong.
 (?) will go
 (!) goes
 (?) will be going
 (??) Our product is within a _____ reach of everybody.
 (?) will leave
 (!) leave
 (?) are leaving
 (??) The _____ of the Japanese economy since World War II has been extraordinary.
 (?) bull
 (!) boom
 (?) fall
 (??) I wish we _____ this order. It will improve over financial position.
 (?) Get
 (!) got
 (?) have got
 (??) The companies have been negotiating a possible _____ for a few months.
 (!) melding
 (?) concern
 (?) budget
 (??) This alliance will help our companies survive in the fiercely _____ market of today.
 (?) contrasting
 (!) competitive
 (?) Contemporary

(??) The successful candidate should have at least 3-year _____ in office management at international level.

(?) Qualification

(!) Experience

(?) Efficiency

Choose the suffix which forms the word that makes sense.

(??) Polit _____

(?) -ess

(!) -ician

(?) -e

(??) wait _____

(!) -ress

(?) -or

(?) -ist

(??) effect _____

(?) -ment

(!) -ive

(?) -ly

(??) operat _____

(?) -ancy

(?) -ion

(?) -ism

(??) grow _____

(?) -age

(?) -ness

(!) -th

(??) agree _____

(?) -dom

(?) -less

(!) -ment

(??) atom _____

(!) -ic

(?) -al

(?) -ish

(??) econom _____

(?) -ly

(!) -ic

(?) -able

(??) enumer _____

(!) -ate

(?) -en

(?) -able

(??) critic _____

(?) -ion

(?) -ist

(!) -ise

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольными мероприятиями промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине являются зачеты и дифференцированный зачет, которые проводятся в устно-письменной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|---|--|--|
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | Знать: лексический и грамматический минимум, в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами профессиональной направленности и осуществления взаимодействия на иностранном языке. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: читать и переводить иноязычную литературу по профилю подготовки, самостоятельно находить информацию о странах изучаемого языка из различных источников (периодические издания, Интернет, справочная, учебная, художественная литература); взаимодействовать и общаться на иностранном языке | Этап формирования умений |
| | | Владеть: одним из иностранных языков на уровне профессиональной коммуникации | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| УК-4 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и |

| | | | |
|-------------|--------------------------|---|--|
| | | <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p> |
| УК-4 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание: чтение со словарем и без словаря текстов по теме.</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании:</p> |

| | | | |
|------|--|--|--|
| УК-4 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание: конференции, публичные выступления, аргументации, ведение диалогов на иностранном языке в объеме.</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>[8-9] баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
|------|--|--|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

1. Просмотровое чтение (без словаря) оригинального текста по основному профилю вуза и передача на родном или иностранном языке его содержания. Объём текста – не менее 900 печ. зн. за 20 минут.
2. Письменный перевод на английский язык в профессиональной коммуникации 4-5 предложений, содержащих изученные грамматические явления.
3. Беседа или краткое сообщение на иностранном языке согласно изученной тематике.

1. Render the text.

Вариант 1.

The environmental tourist

How to be an ecofriendly tourist in the Alps

Guests at the Waldhaus Am See in St. Moritz bring more than baggage to the 36-room hotel. With manager Claudio Bernasconi's encouragement, each week in summer they cart in box loads of trash they've found in the Swiss mountains.

The visitor who brings in the most litter gets room and board for a week on the house. The record is 19 kilograms, mostly cans, collected by two Swiss women on vacation last August.

"They said they worked so hard they were going to need another holiday," Bernasconi laughs.

The hotel's two-year-old campaign is meant to encourage visitors to protect the Alpine environment. But Bernasconi and tourist officials throughout the Alps know that responsible, or "soft" tourism requires more than picking up litter.

Successful eco tourists, they say, must start with careful planning – finding leisure activities and transportation that go easy on the environment and searching out resorts that promote active preservation of the Alps.

Once the traveller has arrived, moreover, he or she must strive to conserve energy, avoid endangered species and purchase local products, generally.

One approach to soft tourism is scheduling a trip between seasons. Staggering of holiday schedules helps reduce the choking, noisy traffic that tops the list of environmental concerns in most Alpine regions. Alpine resorts generally boom during the height of winter, when hotels are filled to 100 per cent of capacity.

Another important way to mitigate the environmental assault from autos is to take public transportation whenever possible.

In some areas, like Zermatt, Switzerland, local transport is an attraction in itself. In Zermatt, a mountain community 1,620 meters high, cars are forbidden. In their place, a fleet of five electric buses carries skiers to lifts (the fare about \$1.40).

Hotels ferry luggage on some 380 smaller electric vehicles. The payoff for the environment is low pollution and energy demand, and blissful quiet.

The environmental ethic should continue inside the hotel. Responsible tourists should reduce their own demand for energy whenever possible by flicking off unnecessary lights, by turning down heat, and by finding out how often the hotel changes sheets and towels, and letting the concierge know if they can get by with the same laundry for a longer period of time.

Tourists who visit local shops can try to buy items with minimal wrapping that will add less trash to overloaded waste systems. They can also purchase locally made products when possible. Goods made nearby require less energy to transport, and their sale supports the Alpine economy.

Finally, eco tourists should take their environmental ethic onto the ski slopes and hiking trails of the Alps.

It is important to avoid straying from marked paths or ski runs unless a local guide is present. Snow protects plants and animals through the winter and skis can slash the blanket that enables them to survive.

The future of the alpine ecosystem depends on the behavior of the millions of tourists each year who enjoy the beauty and grandeur of the Alps.

Damage done by the unthinking tourist can be irreversible, and in some parts of the Alps, trash thrown to the side of the trail will be preserved for, decades in a deep freeze.

But if everyone cooperates, the payoff will be rewarding vacations in the lush alpine environment for generations to come.

Вариант 2.

THE TRAVEL BUSINESS

The travel business for many years has been thought to be nothing more than another retail outlet in a block of stores. However, for one who studies this field, a wider horizon awaits you than just a travel agency. Although, a number of positions can be learned by good clerical help with specialized experience, the travel major with an associate degree should be able to look at other areas such as ticket agent, reservationist, tour leader, tour operator, program specialist, interpreters, or translators and assistants to other areas such as convention center/civic center manager. Those with a Bachelor degree in the area of tourism, hospitality, marketing could look toward bright careers in the area of meeting/conference planners, business travel specialists, tour wholesales, tour bureau managers, and destination development specialists.

These positions are available from a wide variety of sources such as convention bureaus, tourism bureaus, travel agencies, travel wholesalers, Chamber of Commerce, cruiseships, airlines, car rental companies, bus companies, resorts association, college, government agencies, tour operations, parks, bus firms/corporations, civic centers and hotels.

There is a general need to develop a real knowledge of these positions which are available in both the public and private sector. In the international arena, tourism and development of tourism, is a powerful economic force that can be utilized by underdeveloped countries to generate wealth necessary to compete in today's international arena. This development of tourism means there will be greater and greater use of the "tripartite plus one" this being government, private sector (hotel and restaurant), the people and the plus one of education to bring about a stable economy and an environment that will attract tourism and economic change. The need for all parts to be aware of the "cultural gaps" and "sacred cows" and to develop areas that bring about the best of both is a challenge for the best economist, environmentalist, educator, and politician. This represents some of the best challenges for the future and represents the areas where the Hospitality Industry will find its best growth.

The **earnings** and working conditions in this field vary with the diverse arena that the student chose. The associate degree graduate has earnings starting at approximately \$12,750 - 1986 with the Bachelor at approximately \$3,000 higher (\$15,500 - 1986). These wages seem to be low in comparison with other positions in other segments of the Hospitality Industry but many entry level positions involve sales and marketing efforts with a corresponding commission being added to the entry level salary. For many, the idea of travel is an attractive benefit.

Задание 2. Translate the sentences into English.

1. Спортивный туризм очень популярен среди путешественников.
2. Цифры доходов приведены только в качестве руководства.
3. Если они найдут финансирование, они откроют новый отель.
4. Служащие не знали, когда будет выплачена зарплата.

Задание 3.

Примерный перечень тем сообщения.

1. You have prepared a new tour package for environmental tourism. Explain its advantage.
2. What is the position in hospitality which is most suitable for you?
3. What does the term *ecofriendly* mean?
4. What is the situation with ecotourism in our country?

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по

учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачено/не зачено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1) : учебное пособие для вузов / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09259-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453870>
2. Комарова, А. И. Английский язык. Страноведение : учебник для вузов / А. И. Комарова, И. Ю. Окс, В. В. Колосовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 456 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11328-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454458>
3. Токарева, Н. Д. Английский язык (А2–В2). Страноведение: Россия. Russia as it is : учебное пособие для вузов / Н. Д. Токарева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08838-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455687>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Данчевская, О.Е. English for Cross-Cultural and Professional Communication=Английский язык для межкультурного и профессионального общения : учебное пособие : [16+] / О.Е. Данчевская, А.В. Малёв. — 6-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 192 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93369> — ISBN 978-5-9765-1284-9. — Текст : электронный.
2. Ступникова, Л. В. Английский язык в международном бизнесе. English in international business activities : учебное пособие для вузов / Л. В. Ступникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 216 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11015-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456438>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-------------------------------|--------------------------------|---|
| Университетская | Университетская информационная | https://uisrussia.msu.ru/ |

| | | |
|--|---|--|
| информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников Cyberleninka | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://studentam.net 100% доступ http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «*Иностранный язык в профессиональной деятельности*» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программы учебной дисциплины, доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к практическому занятию

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с техникой.

Работа во время проведения учебного практического занятия включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в компьютерном классе;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/ экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа к Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint).

5.4.3. Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниги, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *«Гостиничное дело»* используются:

Учебная аудитория для практических занятий: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (например, таблицы «Основная грамматика английского языка», «Неправильные глаголы» и т.д.), экранно-звуковыми средствами обучения (например, CD «Разговорный английский»), демонстрационными материалами (например, комплект демонстрационных материалов (фолий) «Страноведение. США»), видеофильмами DVD.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины *«Иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ВТОРОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: к.э.н. Т.С. Маркова, ст. преподаватель А.А. Карнаухова.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы



Хетагурова В.Ш.

канд. геогр. наук, доцент

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете лингвистического факультета.

Протокол № 10 от 26 мая 2020 года.

И.о. декана факультета
д. полит.н., к.филол. н., PhD,
доцент



Г.Ю. Никипорец-Такигава

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

К. филол. н., доцент кафедры иностранных языков №2
РЭУ имени Г.В. Плеханова



К.Б. Акопян

(подпись)

Д. филол. н., профессор кафедры иностранных языков
ФГБОУ ВО «РГСУ»



О.Д. Вишнякова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляра

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-------------------------------------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины..... | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата..... | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 11 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине | 14 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 69 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 69 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 69 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 70 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 72 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 75 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 75 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины75 | |
| 5.1.2. Дополнительная литература..... | 75 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины..... | 75 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 76 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 78 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 78 |
| 5.6 Образовательные технологии | 80 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Залка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о втором иностранном языке (немецком) с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по использованию второго иностранного языка в педагогической, научно-исследовательской профессиональной деятельности и сфере социальной работы.

Задачи учебной дисциплины:

1. иметь представление о нормах изучаемого языка в традиционной общелитературной области;
2. пользуясь отраслевым словарем, самостоятельно читать оригинальную литературу, извлекая при этом необходимую для работы информацию;
3. аннотировать и реферировать оригинальные тексты, составлять библиографию;
4. развивать умения использования второго иностранного языка в межличностном общении и профессиональной деятельности;
5. овладеть навыками письма, навыками разговорной речи на втором иностранном языке, ведения дискуссии, полемики, диалога; навыками аннотирования, реферирования профессионально-ориентированного перевода;
6. принимать участие в общении на втором иностранном языке в объеме материала, предусмотренного программой.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Учебная дисциплина *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* реализуется в *обязательной* части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *«Гостиничное дело»* очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала учебной дисциплины: *«Иностранный язык»* по программе бакалавриата.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *«Иностранный язык в профессиональной деятельности» (в магистратуре).*
- *«Иностранный язык в социальной сфере» (в магистратуре).*

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций: УК-4, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программа бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *«Гостиничное дело»*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|---|---|
| Коммуникация | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем УК-4.3. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный УК-4.4. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения УК-4.5. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5-7 семестрах, составляет 9 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрены *зачеты и дифференцированный зачет*.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | |
|--|-------------|-----------|-----------|-----------|
| | | 5 | 6 | 7 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 156 | 52 | 52 | 52 |
| Учебные занятия лекционного типа | | | | |
| Практические занятия | 120 | 40 | 40 | 40 |
| Лабораторные занятия | | | | |

| | | | | |
|--|------------|-----------|------------|------------|
| Контактная работа в ЭИОС | 36 | 12 | 12 | 12 |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 168 | 20 | 92 | 56 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | Зачет | зачет | диф. зачет |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 324 | 72 | 144 | 108 |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | |
|--|-------------|------------|-----------|--------------|
| | | 5 | 6 | 7 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 54 | 36 | 0 | 18 |
| Учебные занятия лекционного типа | | | | |
| Практические занятия | 30 | 20 | | 10 |
| Лабораторные занятия | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 24 | 16 | | 8 |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 258 | 140 | 32 | 86 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 12 | зачет 4 | зачет 4 | диф. зачет 4 |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 324 | 180 | 36 | 108 |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Тема 1. Особенности фонетической системы современного немецкого языка. | 18 | 6 | 12 | | 10 | | 2 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 1. Тема 2. Интонационные особенности современного немецкого языка и особенности фонетического оформления связной речи. | 18 | 6 | 12 | | 10 | | 2 |
| Раздел 2. Тема 1. Bekanntschaft. Meine Familie. Meine Verwandten. Знакомство. Моя семья и родственники. | 18 | 4 | 14 | | 10 | | 4 |
| Раздел 2. Тема 2. Структура немецкого предложения. Порядок слов в различных типах предложений. | 18 | 4 | 14 | | 10 | | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 20 | 52 | | 40 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 3. Тема 1. Der Beruf. Профессия. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 3. Тема 2. Имя существительное. | 18 | 12 | 6 | | 4 | | 2 |
| Раздел 4. Тема 1. Meine Heimatstadt. Мой родной город. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 4. Тема 2. Числительные. | 18 | 14 | 4 | | 4 | | 0 |
| Раздел 5. Тема 1. Die Wohnung. Дом, квартира. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 5. Тема 2. Прилагательные, наречия. | 18 | 12 | 6 | | 4 | | 2 |
| Раздел 6. Тема 1. Das Hotel. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Im Restaurant. Гостиница. В ресторане. | | | | | | | |
| Раздел 6. Тема 2. Предлоги. | 18 | 14 | 4 | | 4 | | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 92 | 52 | | 40 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 3 (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 7. Тема 1. Die Einkaufe. Покупки. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 7. Тема 2. Классификация глаголов. Спряжение глаголов в Präsens. | 18 | 8 | 10 | | 8 | | 2 |
| Раздел 8. Тема 1. Die Reise. Путешествие. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 8. Тема 2. Спряжение глаголов в Perfekt. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 9. Тема 1. Die Freizeit. Досуг. | 18 | 10 | 8 | | 6 | | 2 |
| Раздел 9. Тема 2. Спряжение глаголов в Präteritum, Plusquamperfekt. | 18 | 8 | 10 | | 8 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 56 | 52 | | 40 | | 12 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 324 | 168 | 156 | | 120 | | 36 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Тема 1. Особенности фонетической системы современного немецкого языка. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 1. Тема 2. Интонационные особенности современного немецкого языка и особенности фонетического оформления связной речи. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 2. Тема 1. Bekanntschaft. Meine Familie. Meine Verwandten. Знакомство. Моя семья и родственники. | 18 | 12 | 6 | | 4 | | 2 |
| Раздел 2. Тема 2. Структура немецкого предложения. Порядок слов в различных типах предложений. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 50+4 | 18 | | 10 | | 8 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 3. Тема 1. Der Beruf. Профессия. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 3. Тема 2. Имя существительное. | 18 | 16 | 2 | | 2 | | 0 |
| Раздел 4. Тема 1. Meine Heimatstadt. Мой родной город. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 4. Тема 2. Числительные. | 18 | 16 | 2 | | 0 | | 2 |
| Раздел 5. Тема 1. Die Wohnung. Дом, квартира. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 5. Тема 2. Прилагательные, наречия. | 18 | 16 | 2 | | 2 | | 0 |
| Раздел 6. Тема 1. Das Hotel. Im Restaurant. Гостиница. В ресторане. | 18 | 18 | 0 | | 0 | | 0 |
| Раздел 6. Тема 2. Предлоги. | 18 | 16 | 2 | | 0 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 110+4 | 30 | | 10 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Модуль 3 (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 7. Тема 1. Die Einkäufe. Покупки. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 7. Тема 2. Классификация глаголов. Спряжение глаголов в Präsens. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 8. Тема 1. Die Reise. Путешествие. | 18 | 18 | 0 | | 0 | | 0 |
| Раздел 8. Тема 2. Спряжение глаголов в Perfekt. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Раздел 9. Тема 1. Die Freizeit. Досуг. | 18 | 16 | 2 | | 2 | | 0 |
| Раздел 9. Тема 2. Спряжение глаголов в Präteritum, Plusquamperfekt. | 18 | 14 | 4 | | 2 | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86+4 | 18 | | 10 | | 8 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 324 | 258+12 | 54 | | 30 | | 24 |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--|-----------|---|--|--------------------------------|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1, семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 12 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 2. | 8 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 2 | лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 20 | 10 | | 6 | | 4 | |
| Модуль 2, семестр 6 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|------------|-----------|--|-----------|---|-----------|--------------------|
| Раздел 3. | 22 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 4. | 24 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 5. | 22 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 6. | 24 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, доклад | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 92 | 48 | | 36 | | 8 | |
| Модуль 3, семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 7. | 18 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 8. | 20 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 9. | 18 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 56 | 30 | | 20 | | 6 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 168 | 88 | | 62 | | 18 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|---|------------|---|--|--------------------------------|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1, семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 28 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 2. | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 54 | 30 | | 20 | | 4 | |
| Модуль 2, семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 3. | 30 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 4. | 30 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 5. | 30 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 6. | 34 | 22 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, доклад | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 124 | 76 | | 40 | | 8 | |

| Модуль 3, семестр 7 | | | | | | | |
|---|------------|------------|--|-----------|---|-----------|--------------------|
| Раздел 7. | 28 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 8. | 32 | 20 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Раздел 9. | 20 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения | 2 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 80 | 54 | | 30 | | 6 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 258 | 150 | | 90 | | 18 | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине

РАЗДЕЛ 1.

Цель: Ознакомление студентов со структурой учебного курса «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности» и основными требованиями к его усвоению. Ознакомление с правилами транскрипции и чтения. Ознакомление студентов с интонацией в немецком языке.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Алфавит, его транскрипция и правила чтения.
2. Особенности фонетической системы современного немецкого языка.
3. Немецкий язык в мире.
4. Артикль. Определенный и неопределенный артикль.
5. Типы интонации.
6. Правила чтения дифтонгов.
7. Повествовательные, вопросительные и побудительные предложения.

Вопросы для самоподготовки:

Выполнение фонетических, грамматических и текстовых упражнений.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Вариант 1. Чтение и перевод со словарем текста по теме с передачей содержания прочитанного в устной форме.

Maxim besucht eine Universität. Seine Universität ist groß, sie hat eine Computerklasse und eine Bibliothek. Maxim hat jetzt viele neue Freunde. Seine Freunde haben viele Interessen. Sie malen, singen und tanzen gern. Leider haben sie nicht immer Zeit dazu. Aber im Januar haben die Studenten Ferien. Dann haben sie Zeit für Sport und Musik. Maxim erzählt: Wir haben jetzt eine Deutschstunde. Unser Lehrer hat für uns interessante Frage. Aber wir verstehen nicht alles. Darum haben wir auch Fragen.

Примерный перечень текстовых упражнений:

(?) Ответьте на вопросы по тексту(??)

(?) Was besucht Maxim?

(?) Maxim besucht ein College.

(!) Maxim besucht eine Universität.

(?) Maxim besucht eine Schule.

(?) Maxim besucht eine Firma.

(?) Wie ist seine Universität?

(?) Seine Universität ist neu.

(?) Seine Universität ist alt.

(!) Seine Universität ist groß.

(?) Seine Universität ist klein.

(?) Wann haben die Studenten Ferien?

(?) Sie haben Ferien im Oktober.

(?) Sie haben Ferien im November.

(?) Sie haben Ferien im Herbst.

(!) Sie haben Ferien im Januar.

(?) Welche Fremdsprache lernt Maxim?

(!) Maxim lernt Deutsch.

(?) Maxim lernt Englisch.

- (?)Maxim lernt Spanisch.
- (?)Maxim lernt Französisch.

- (?) Welche Fragen hat der Lehrer?
- (?) Der Lehrer hat leichte Fragen.
- (!) Der Lehrer hat interessante Fragen.
- (?) Der Lehrer hat schwierige Fragen.
- (?) Der Lehrer hat komplizierte Fragen.

Вариант 2. Чтение и перевод со словарем текста по теме с передачей содержания прочитанного в устной форме.

Klaus und seine Heimatstadt.

Klaus lebt in Deutschland. Seine Heimatstadt heißt Köln. Die Stadt gefällt Klaus. Köln liegt nicht weit von Bonn. Die Stadt ist groß. Hier leben viele Menschen. Die Stadt ist interessant. Hier sind viele Museen. Die Stadt hat auch viele Colleges. Da studieren viele Studenten. In Köln sind viele Firmen. Die Menschen arbeiten dort gern und fleißig.

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений

(?) Выберите предложение, в котором правильный порядок слов(??)

- (?) Это книга.
- (!) Das ist ein Buch.
- (?) Ist das ein Buch.
- (?) Ein Buch das ist.

- (?) Это стол.
- (?) Ist das ein Tisch.
- (?) Ein Tisch as ist.
- (!) Das ist ein Tisch.

- (?) Это город.
- (?) Ist das eine Stadt.
- (!) Das ist eine Stadt
- (?) Eine Stadt das ist.

- (?) Это стол?
- (?) ¿Das ist ein Tisch?
- (!) ¿Ist das ein Tisch?
- (?) ¿Ein Tisch ist das?

- (?) Это университет?
- (!) ¿Ist das eine Universität?
- (?) ¿Das ist eine Universität?
- (?) ¿Eine Universität ist das?

(?) Определите род имен существительных(??)

(?)Universität
(?)мужской
(!)женский

(?)Heimatstadt
(?)мужской
(!)женский

(?)Student
(!)мужской
(?)женский

(?)Tisch
(!)мужской
(?)женский

(?)Wohnung
(?)мужской
(!)женский

(?)Lehrer
(!)мужской
(?)женский

(?)Bibliothek
(?)мужской
(!)женский

(?)Поставьте неопределенный артикль к следующим существительным(??)

(?)Studentin
(!)eine
(?)ein

(?)Mensch
(?)eine
(!)ein

(?)Frage
(!)eine
(?)ein

(?)Interesse
(!)ein
(?)eine

(?)Lehrer
(?)eine
(!)ein

(?)Museum
(?)eine

(!)ein

(??)Firma

(!)eine

(?)ein

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –
контрольная работа.**

(??) Найдите предложения с прямым порядком слов:

(?) Der Vortrag unseres Leiters gefiel mir sehr.

(?) In seinem Werk schildert der Schriftsteller das Leben der russischen Studentenschaft.

(?) In der Versammlung besprachen wir die Arbeitsdisziplin der Studenten unserer Gruppe.

(?) Viele schöne Plätze und Straßen entstehen in unserer Hauptstadt.

(?) In der Vorstadt befindet sich das Studentenheim unserer Hochschule.

(?) Die Studenten legen die Prüfung gut ab.

(??) Соедините части предложений

(~) Der Elefant ist ...~... ein grosses Tier.

(~) Er hat ...~... zwei Beine.

(~) Er hat ...~... schöne lange Haare.

(~) Er isst ...~... gern Birne.

(~) Am liebsten ...~... trinkt er Kakao.

(~) Er lebt ...~... in Paris.

(~) Abends tanzt ...~... er Tango.

(~) Er schläft ...~... auf dem Sofa.

(~) Die Schlange ist...~...ein langes Tier.

(~) Sie hat...~...einen langen Hals.

(~) Sie trägt das Kleid...~... besonders gern.

(??) Определите прямой порядок слов:

(?) Meine Freundin reist in diesem Sommer an die Ostsee.

(?) An die Ostsee reist meine Freundin in diesem Sommer.

(?) Jetzt arbeiten alle in dieser Fabrik in drei Schichten.

(?) Alle arbeiten jetzt in dieser Fabrik in drei Schichten.

(?) Diese Frau redet wie ein Buch.

(?) Wie ein Buch redet diese Frau.

(?) Diese Arznei schützt vor Erkältung;

(?) Vor Erkältung schützt diese Arznei.

(?) Die Verkäuferin legt die Ware auf den Ladentisch.

(?) Die Ware legt die Verkäuferin auf den Ladentisch.

(?) Der Präsident eröffnet die Konferenz um 10 Uhr.

(?) Die Konferenz eröffnet der Präsident um 10 Uhr.

(?) Wir wechseln unser Geld an der Grenze.

(?) Unser Geld wechseln wir an der Grenze.

(?) Meine Wasche bügle ich selbst.

(?) Ich bügle meine Wasche selbst.

(?) Am Himmel wandern die Wolken.

(?) Die Wolken wandern am Himmel.

(?) Die Polizei fasst den Dieb in der U-Bahn.

(?) Den Dieb fasst die Polizei in der U-Bahn.

РАЗДЕЛ 2.

Цель: формирование лексико-грамматических навыков, необходимых для развития иноязычной речевой компетенции на материале тем «Знакомство», «Семья», «Дружба».

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Представления при знакомстве.
2. Речевой этикет при знакомстве.
3. Mein Stammbaum. (Генеалогическое древо).
4. Представление членов семьи.
5. Мои друзья.

Вопросы для самоподготовки:

Составление тематического немецко-русского и русско-немецкого глоссария по теме.

Заполнение анкеты - формуляра на немецком языке.

Составление родословного дерева семьи.

Диалог «В гостях у друга».

Просмотровое чтение текста по тематике «Meine Familie», «Mein Lebenslauf».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, беседа

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений

(??) Вставьте вопросительные слова (??)

(~)... lebt Regina?

(~)... studierst du?

(~)... ist dein College?

(~)... habt ihr Ferien?

(~)... gehen die Studenten im September?

(~)... besucht das College?

(~)... arbeitet hier?

(~)... arbeiten die Studenten?

(~)... machen die Studenten hier?

(??) Расположите слова в таком порядке, чтобы получилось грамматически правильное предложение(??)

В комнате имеется шкаф.

- (#) im
- (#) es
- (#) Zimmer
- (#) gibt
- (#) einen
- (#) Schrank

В саду есть цветок.

- (#) im
- (#) es
- (#) gibt
- (#) Blume
- (#) eine
- (#) Garten

В парке есть река.

- (#) im
- (#) Fluss
- (#) Park
- (#) es
- (#) gibt
- (#) einen

Примерный перечень текстов для чтения и перевода:

Mein Lebenslauf

Ich wurde am 20. Oktober 1971 in Omsk geboren. Mein Vater ist Angestellter bei einem Werk. Meine Mutter, geborene Maaß, arbeitet als Verkäuferin. Ich habe 3 Geschwister. Meine älteste Schwester ist Lehrerin, die Zweiälteste ist Kindergärtnerin und mein kleiner Bruder besucht zur Zeit die 10. Klasse einer Mittelschule.

Von 1978 bis 1988 besuchte ich die Mittelschule in Omsk. Meine schulischen Leistungen waren von der 1. bis zur 8. Klasse gut und sehr gut. Besondere Anerkennung fanden meine Leistungen in den Fächern Geschichte, Sport und Russisch.

Einen großen Teil meiner Freizeit nutze ich zur sportlichen Betätigung. Ich war Mitglied der Arbeitsgemeinschaft "Leichtathletik" und nahm an Wettkämpfen teil.

Bei der Abschlußprüfung erhielt ich das Prädikat (Note) «sehr gut».

Von 1988 bis 1993 studierte ich an der Juristischen Hochschule in Barnaul. In den Jahren an der Hochschule veränderte sich meine Freizeitbeschäftigung, und es ergaben sich neue Interessen. Ich las viel, nahm an den fakultativen Seminaren teil und interessierte mich für Filmkunst. Ich habe den Wunsch, nach bestandem Abitur noch ein Pädagogikstudium in der Fachrichtung Deutsch-Russisch aufzunehmen.

Примерный перечень тем дискуссий и конференций к разделу 2:

1. Расскажи о себе и своей семье
2. Расскажи о своих родственниках и поделись с другом

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –
контрольная работа.**

(??) Образуйте предложение:

(#) dieses

(#) Bild

(#) ist

(#) neu

(??) Образуйте предложение:

(#) dieser

(#) Schrank

(#) ist

(#) alt

(??) Образуйте предложение:

(#) dieses

(#) Kind

(#) ist

(#) schön

(??) Образуйте предложение:

(#) diese

(#) Frauen

(#) sind

(#) gut

(??) Образуйте предложение:

(#) diese

(#) Hochschule

(#) ist

(#) modern

(??) Образуйте предложение:

(#) diese

(#) Kinder

(#) sind

(#) laut

(??) Образуйте предложение:

(#) diese

(#) Studentin

(#) ist

(#) diszipliniert

(??) Bilden Sie ein Satz:

(#) dieser
(#) Lehrer
(#) ist
(#) böse

(??) Bilden Sie ein Satz:

(#) diese
(#) Stunde
(#) ist
(#) interessant

(??) Bilden Sie ein Satz mit umgekehrter Wortreihenfolge:

(#) Im
(#) Frühling
(#) werden
(#) die Wälder und Wiesen
(#) grün.

(??) Bilden Sie ein Satz mit umgekehrter Wortreihenfolge:

(#) diese
(#) schwierige
(#) Reise
(#) unternehmen
(#) wir
(#) gern.

(??) Bilden Sie ein Satz mit normaler Wortreihenfolge:

(#) dein
(#) Freund
(#) besucht
(#) schon
(#) den
(#) Zirkel.

(??) Bilden Sie ein Satz mit normaler Wortreihenfolge:

(#) die
(#) Konferenz
(#) der
(#) Friedensanhänger
(#) verliebte
(#) im
(#) Zeichen
(#) der

(#) Völkerfreundschaft.

(??) Составьте предложение с обратным порядком слов:

(#) den

(#) Friedensappell

(#) unterzeichneten

(#) alle

(#) ehrlichen

(#) Menschen

(#) der

(#) Welt.

(??) Составьте предложение с обратным порядком слов:

(#) Heldenmütig

(#) kämpfte

(#) das

(#) Sowjetvolk

(#) im

(#) Großen

(#) Vaterländischen

(#) Krieg

(#) an

(#) der

(#) Front

(#) und

(#) im

(#) Hinterland.

РАЗДЕЛ 3.

Цель: *Активизация лексико-грамматического материала в диалогической и монологической речи по теме «Профессия».*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Сообщение информации о выбранной профессии, месте учебы.
2. Структура немецкого предложения.
3. Порядок слов в различных типах предложений.
4. Общие специальные и альтернативные вопросы.

Вопросы для самоподготовки:

Составление рассказа на тему «Mein künftiger Beruf», освоение лексики по теме занятия.
Выполнение лексико-грамматических упражнений.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, беседа

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений

(?) Вставьте существительное, подходящее по смыслу и по роду (?)

Das ... ist neu.

(#)College

(#)Schule

Die ... ist fleißig

(#)Student

(#)Studentin

Die ... ist gut.

(#)Mensch

(#)Bibliothek

Das ... ist groß.

(#)Universität

(#)Auditorium

Die ... ist schwierig.

(#)Diktat

(#)Frage

(?) Поставьте во множественное число существительные мужского рода (?)

ein Student

(#)viele

(#)Studenten

ein Tag

(#)zwei

(#)Tage

ein Freund

(#)drei

(#)Freunde

ein Bruder

(#)zwei

(#)Brüder

ein Rentner

(#)einge

(#)Rentner

(?) Поставьте во множественное число существительные женского рода (?)

eine Frau
(#)zwei
(#)Frauen

eine Schwester
(#)drei
(#)Schwestern

eine Tochter
(#)zwei
(#)Töchter

eine Lehrerin
(#)einige
(#)Lehrerinnen

eine Kusine
(#)zwei
(#)Kusinen

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Вариант 1.

Wie finde ich meinen Beruf?

Es gibt viele interessante Berufe: Facharbeiterberufe, Fachschulberufe, Hochschulberufe, Berufe der bewaffneten Organe, Fräser, Fachverkäufer, Facharbeiter für den städtischen Nahverkehr, Facharbeiter für Grünanlagen, Briefträger, Ökonom, Buchhalter, Chemiker, Botaniker, Offizier, Flieger, Ingenieur. Wer kennt sich aus in dieser Vielfalt?

Und alle Berufe sind interessant. Es gibt keine guten oder schlechten Berufe. Jeder Beruf ist notwendig, weist Vor- und Nachteile abwechslungsreicher Tätigkeiten auf, auch die unangenehme und gleichförmige.

Welcher Beruf ist am besten? Wie finde ich meinen Beruf? Die Antwort ist nicht leicht. Unsere Industrie braucht verschiedene Fachleute: Dreher und Konstrukteure, Heizer und Kraftfahrer, Gießer und Schweißer, Maurer und Maler, Schmiede und Elektriker. Man kann auch Lokomotivführer oder Autofahrer werden. Es ist auch sehr interessant.

Die Landwirtschaft und Nahrungswirtschaft bieten uns auch eine große Anzahl interessanter Berufe. Man braucht heute in der Landwirtschaft hochqualifizierte Fachkräfte. Die Grundberufe in der Landwirtschaft sind heute Agrotechniker, Zootechniker, Mechanisator, Meliorationstechniker und andere. Vielleicht möchten Sie Medizin studieren? Sie dürfen an einer medizinischen Hochschule studieren.

Interessieren Sie sich für Pädagogik? Wollen Sie Lehrer werden? Sie können diesen wichtigen Beruf in einer Fachschule oder in einer Hochschule erlernen.

Man soll auch ganz neue Berufe nennen. Es sind Atomphysiker, Raumflugkonstrukteur, Kybernetiker, Manager und andere. Unser Staat sichert allen Menschen eine berufliche Ausbildung. Alle Berufe stellen uns offen, und wir müssen nur lernen.

Примерный перечень тем беседы:

1. Моя будущая профессия
2. Выбор профессии- сложный момент в жизни молодого человека.
3. Какие профессии можно выбрать?

Примерный перечень текстовых упражнений:

Отвечьте на вопросы по тексту

(??)¿Wie sind alle Berufe?

(?)Sie sind leicht

(!)Sie sind interessant

(?)Sie sind schwierig

(?)Sie sind toll

(??)¿Welche Berufe sind neu?

(?)Schuhmacher

(?)Busfahrer

(?)Koch

(!)Kybernetiker

(??)¿Wo studiert man Medizin?

(?)in einem College

(?)in Minsk

(!)an einer medizinischen Hochschule

(?)in meiner Heimatstadt

(??)¿Was sind Grundberufe in der Landwirtschaft?

(?)Manager

(!)Agrotechniker, Zootechniker

(?)Flieger

(?)Kunstmaler

(??)¿Wer arbeitet in der Pädagogik?

(?)Offiziere

(?)Flieger

(?)Ingenieure

(!)Lehrer

(??)¿Was sichert unser Staat allen Menschen?

(?)gute Wohnungen

(?)interessante Arbeit

(!)eine berufliche Ausbildung

(?)Hochschulbildung

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Прочитайте загадку, назовите имена существительные и их падеж:

Ein Bauer muss mit einem Wolf, einer Ziege und einem Kohlkopf einen Fluß überqueren. Das Boot ist aber so klein, dass der Bauer immer nur mit einem fahren kann. Wenn er die Ziege mit dem Kohlkopf allein lässt, frisst die Ziege den Kohl. Wenn er aber den Wolf mit der Ziege allein lässt, frisst der Wolf die Ziege. Wie kann man dem Bauer helfen? Wen soll er zuerst nehmen?

Сгруппируйте существительные по типам склонения:

der Vater, die Tür, der Mensch, das Kind, der Untersuchungsführer, die Einsatzlehre, das Strafrecht, der Genosse, das Krankenhaus, der Herr, der Name, das Herz, der Held, der Bär.

Поставьте нужный артикль:

1. Habt ihr ... Bücher mit?
2. Bitte schreib ... Satz ins Heft!
3. Nehmen Sie auch ... Bus Linie 1?
4. Schlag ... Buch auf Seite 11 auf.
5. Wo hast du ... Foto von deinem Freund?
6. Ich finde ... Deutschheft nicht.

Ответьте на вопросы, используя существительные в скобках:

1. Wessen Zimmer ist das? (der Bruder).
2. Wessen Zeitung ist das? (meine Schwester).
3. Wessen Freund ist er? (diese Genossen).
4. Wessen Tagebuch liegt dort? (mein Freund).
5. Wessen Schreibtisch steht hier? (seine Lehrerin).
6. Wessen Bücher sind interessant? (der Lehrer).

Поставьте существительные в скобках в Genitiv:

1. Die Glückwünsche (die Freunde)
2. Der Kurs (der Dollar)
3. Die Hauptstadt (die Schweiz)
4. Die Einladung (der Freund)
5. Der Mantel (der Herr)
6. Die Mutter (das Mädchen)

Поставьте существительные, данные в скобках, в нужном падеже:

1. Die Erzählung (das Mädchen) war sehr interessant.
2. Das Buch (der Freund) liegt auf (der Tisch).
3. Die Kinder schreiben heute (der Aufsatz).
4. Das Gebäude (die Hochschule) liegt in (das Zentrum) (die Stadt).
5. Die Zeitung beleuchtet (das Leben) (das Land).
6. Viele hochqualifizierte Fachleute arbeiten in (der Betrieb).

Поставьте существительные слабого склонения, в скобках, в нужном падеже:

1. Die Arbeit (der Jurist) ist schwer, aber nützlich.
2. Das Heft (der Junge) liegt auf dem Tisch.
3. Der Vortrag (der Dozent) gefällt (der Student) sehr.
4. Mein Freund kennt (dieser Mensch) gut.
5. Der Lehrer gibt (der Aspirant) sein Heft zurück.
6. Der Artikel (der Journalist) machte auf uns einen großen Eindruck.

РАЗДЕЛ 4.

Цель: *формирование лексико-грамматических навыков, необходимых для развития иноязычной речевой компетенции на материале темы «Meine Heimatstadt».*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Обозначение времени и временных промежутков.
2. Moskau.
3. Nowosibirsk.
4. Числительные количественные и порядковые.
5. Сообщение информации о своем родном городе.
6. Описание города. Беседа о достопримечательностях, истории, развитии города.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составление тематического немецко-русского и русско-немецкого глоссария по теме.
2. Написание эссе по теме Meine Heimatstadt.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: **текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, беседа**

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений

Соотнесите числительные

- (~) 1~ein
- (~) 2~zwei
- (~) 3~drei
- (~) 4~vier
- (~) 5~fünf
- (~) 6~sechs
- (~) 7~sieben
- (~) 8~acht
- (~) 9~neun
- (~) 10~zehn

Назовите время по-немецки:

Один час.

(#)Es
(#)ist
(#)ein
(#)Uhr

Четверть второго.

(#)Es
(#)ist
(#)Viertel
(#)nach
(#)eins

Половина третьего.

(#)Es
(#)ist
(#)halb
(#)drei

Без четверти семь.

(#)Es
(#)ist
(#)Viertel
(#)vor
(#)sieben

Выберите kein, nein или nicht:

(??)Klaus kommt ... pünktlich.
(?)nein
(!)nicht
(?)kein

(??)Ich bin ... Deutscher.

(?)nicht
(?)nein
(!)kein

(??)Er hat ... Geld.

(!)kein
(?)nein
(?)nicht

(??)Das weiß ich ...

(?)nein
(?)kein
(!)nicht

(??)Liest du dieses Buch? -

(?)nicht
(!)nein
(?)kein

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Вариант 1.

Sankt - Petersburg

St. Petersburg wurde von Peter I. 1703 gegründet. In Kürze verlegte Peter I. seine Residenz von Moskau nach Petersburg. Architekten wurden aus allen Ländern herangezogen, um die Stadt auszubauen. Die talentiertesten russischen Baumeister wirkten hier. So entstand unter dem blassen Himmel des Nordens, auf dem Netz von Flößchen und Flüssen der Newadelta, dieses Wunder aus Stein, das Palmyra des Nordens, St. Petersburg. Besonders viele wunderbare Bauten wurden zur Zeit Katharinas II. und Alexanders I. errichtet.

Die Hauptstraße der Stadt heißt Newski-Prospekt. Schnurgerade erstreckt sich diese Straße vom Moskauer Bahnhof bis zum Dworzowaja-Platz. Es nimmt fast eine Stunde in Anspruch, zu Fuß diese Straße durchzugehen. Eng nebeneinander stehen gleichmäßige Bauten. Jedes Gebäude ist ein Kunstwerk der Architektur. In dieser Straße liegen das Gebäude der ehemaligen Stadtduma, das Schloß des Grafen Stroganow, vom Architekten Rastrelli entworfen, das Gebäude der Saltykow-Schtschedrin-Bibliothek. Einen großen Eindruck hinterläßt die Kasaner Kathedrale, die nach dem Plan des Architekten Woronichin erbaut worden ist. In dieser Kathedrale befindet sich das Grab Kutusows, des Helden des I. Vaterländischen Krieges.

Die Brücke, die über die Fontanka führt, ist mit vier berühmten Skulpturen von Clodt geschmückt: Ein Reiter versucht sein Pferd zu zähmen.

Unvergesslich ist der Eindruck, den der Platz vor dem Winterpalast macht. Das Gebäude des Generalstabs umschließt im Halbkreis den Platz, daneben befindet sich der Winterpalast mit der anschließenden Ermitage. Am Ufer der Newa steht das Gebäude der Admiralität mit der hohen vergoldeten Spitze, einem der Wahrzeichen der Stadt. Das Hauptwahrzeichen der Stadt ist aber das Reiterstandbild Peters des Großen, das von Falconet modelliert und von Katharina II. 1782 errichtet wurde.

Am anderen Ufer der Newa stehen die Gebäude der Akademie der Wissenschaften und der Universität. Es ist schwer Petersburg zu beschreiben. Jede Ecke, jeder Winkel ist eigenartig schön. Herrlich sind die Brücken über die Newa; herrlich ist der vergoldete Spitzturm der Peter-Paul-Festung.

In Petersburg befinden sich zwei der größten Kunstsammlungen der Welt: die Ermitage und das Russische Kunstmuseum. Über 300 Säle der Ermitage beherbergen Kunstwerke aller Länder und Epochen. Im Russischen Museum sind die Meisterwerke der russischen Malerei und Skulptur aufgestellt.

Sehr früh entwickelte sich in Petersburg die Industrie. Heute ist Sankt - Petersburg eines der größten Industriezentren unseres Landes. Es nimmt eine führende Stellung in der elektrotechnischen Industrie, im Maschinen- und Schiffbau ein.

Im Frühjahr und in der ersten Sommerhälfte gibt es in Petersburg keine Nächte. Um 12.00 Uhr nachts ist es so hell, dass man lesen kann. Diese Zeit nennt man "weiße Nächte".

Вариант 2.

Sankt-Petersburg

Sankt - Petersburg ist die zweitgrößte Stadt Russlands. Es liegt an der Newa. Die Stadt wurde 1703 von Peter I. gegründet.

Sankt Petersburg ist relativ jung, hat aber eine reiche Geschichte. Seit 1712 bis 1918 war Petersburg die Hauptstadt Russlands und bis 1917 die Residenz der russischen Zaren.

Die Stadt trägt den Namen des heiligen Petrus. Seit 1914 hieß sie Petrograd und seit 1924 wurde sie in Leningrad umgenannt. Im Jahre 1991 bekam die Stadt ihren ursprünglichen Namen zurück.

Das heutige Petersburg ist eine große und moderne Stadt. Die Einwohnerzahl ist etwa 5 Millionen Menschen. Die Stadt hat 16 Bezirke, 5 Bahnhöfe, 2 Flughäfen, einen Seehafen und einen Binnenhafen. Die Hauptstraße heißt der Newski-Prospekt, er ist 4,5 km lang.

Das historische Zentrum von Sankt-Petersburg gehört zum Weltkulturerbe. Es gibt in der Stadt viele Universitäten und Hochschulen, mehr als 30 Theater und über 50 Museen. Weltberühmt ist die Ermitage. In Petersburg befindet sich auch die Russische Nationalbibliothek.

Weltbekannt ist das Mariinski-Theater für Oper und Ballett.

Zu den schönsten Sehenswürdigkeiten gehören die Peter-Pauls-Festung, die Isaaks-Kathedrale und die Admiralität.

In der Umgebung von St. Petersburg befinden sich die ehemaligen Zarenresidenzen: Peterhof mit seinen Fontänen, Zarskoje Selo mit Katharinschloß und Pawlowsk mit wunderschönen Parkanlagen und Palästen.

Viele große Dichter, Musiker und Künstler lebten und wirkten in St. Petersburg: Alexander Puschkin, Fjodor Dostojewski, Nikolai Gogol, Pjotr Tschaikowski, Modest Mussorgski, Michail Glinka, Anton Rubinstein, Ilja Repin u.a.

St. Petersburg erlebt im Juni eine zauberhafte Zeit der Weißen Nächte. Viele Touristen besuchen die Stadt und bewundern ihre Schönheit.

Примерный перечень тем беседы:

1. Город, в котором я родился.
2. Достопримечательности моего родного города.
3. Путешествие по Санкт-Петербургу.

Примерный перечень текстовых упражнений:

Ответьте на вопросы по содержанию текста

(??)¿ Wieviel Bezirke hat die Stadt?

- (?)9
- (!)16
- (?)11

(??)¿ Wie viele Bahnhöfe hat Petersburg?

- (?)1
- (!)5
- (?)3

(??)¿ Wie lang ist der Newski-Prospekt?

- (?)3 km
- (?)4,5 km
- (!)5 km

(??)¿ Wann wurde die Stadt gegründet?

- (!)1703
- (?)1712
- (?)1918

(??)¿ Von wem wurde die Stadt gegründet?

- (?)von Katharina II.
- (?)von Alexander I.
- (!)von Peter I.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

(?) Выберите правильный вариант числительного:

Die Bevölkerung Deutschlands beträgt etwa ____ (82,5 Mill.) Menschen.

(?) zweiundachtzig Komma fünf Millionen

(?) zweiundachtzigmillionen Komma fünf

(?) zweiundachtzig Millionen Komma fünf

In der ____ (1) Klasse lernen die Kinder lesen, rechnen und schreiben.

(?) erster

(?) eins

(?) ersten

Der nächste Zug geht erst in ____ (2) Stunden.

(?) zweit

(?) zwei

(?) zweiten

(?) Выберите правильный вариант числительного:

Hundertacht

(?) 104

(?) 108

(?) 165

Zweihundertfünf

(?) 267

(?) 205

(?) 250

Dreihundertneun

(?) 309

(?) 386

(?) 357

Vierhundertneunzig

(?) 490

(?) 478

(?) 422

Fünfhundertzehn

(?) 589

(?) 510

(?) 515

Siebenhunderteinundzwanzig

(?) 754

(?) 743

(?) 721

Sechshundertzweiundsiebzig

(?) 779

(?) 764

(?) 672

Ответьте на вопросы по образцу. Выполните задание письменно:

Wann sind Sie geboren?

- *Ich bin am 16. (sechzehnten) Oktober 1947 (neunzehnhundertsiebenundvierzig) geboren.*

1. Der wievielte ist heute?
2. Den wievielten haben wir morgen (übermorgen)?
3. Wann bist du geboren?
4. Wann haben Sie Geburtstag?
5. Wie heißt der 6. Tag der Woche?
6. Wie heißt der letzte (7.) Tag der Woche?
7. Der wievielte Monat des Jahres ist Dezember?
8. Wann beginnt das Neujahr?
9. Wann wird in Russland Weihnachten gefeiert?
10. Wann beginnt in Russland das Schuljahr?
11. Wann haben Sie die Prüfung in Deutsch?

Заполните пропуски словами под чертой. Переведите предложения:

1. Hamburg ist die ... Stadt Deutschlands. 2. Die Zahl der Münchener ist fast... so groß wie die der Dresdener. 3. ... seines Monatsgehalts gibt er für das Studium aus. 4. Wir waren ...: meine Mutter, ihr Bruder und ich. 5. Diese Unterlagen müssen in ... Fertigung vorgelegt werden. 6. Es war eine ... Gelegenheit, ein Stipendium von dieser Stiftung zu bekommen. 7. Der Mond hat für uns... Gestalt: Neumond, erstes Viertel, Vollmond, letztes Viertel. 8. Dieser berühmte Bergsteiger hat... Berge über 6000 Meter erstiegen. 9. Sein Garten ist... so groß wie unser Garten. 10. Er geht für ... Jahre nach Amerika. 11. Ich fahre nicht mit: ... muss ich mit meinem Vortrag bis zum Wochenende fertig sein, und... finde ich das Programm langweilig. 12. Wegen der ... Verspätung wurden sie beide aus der Arbeitsgruppe ausgeschlossen. 13. Die junge Japanerin wurde die ... Pianistin der Welt genannt.

zu dritt, zweitgrößte, viermal, viererlei, dreimalig, vierfach, erstens, zweitbeste, anderthalb, ein Fünftel, zweitens, einmalige, dreimal, dreifach

РАЗДЕЛ 5.

Цель: Развитие лексико-грамматических навыков по теме «Дом. Квартира». формирование умения образовывать степени сравнения прилагательных и наречий.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Склонение прилагательных.
2. Образование степеней сравнения прилагательных.
3. Образование степеней сравнения наречий.
4. Сообщение информации о своем доме, квартире.

Вопросы для самоподготовки:

1. Описание своего дома, квартиры, кабинета немецкого языка.

2. Выполнение грамматических упражнений.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: **текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, эссе**

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений:

Вставьте вместо пропуска lieber или besser:

(??)Das Wetter ist schlecht. Ich bleibe ... zu Hause.

(?)besser

(!)lieber

(??)Du sprichst jetzt Deutsch schon

(?)lieber

(!)besser

(??)Ich gehe in Urlaub ... im Winter, ich ertrage die Hitze nicht

(!)lieber

(?)besser

(??)Dieser Film gefällt meiner Freundin ... als mir.

(?)lieber

(!)besser

(??)¿Kannst du es ... erklären? Ich verstehe dich nicht.

(?)lieber

(!)besser

(??)Der Opa fühlt sich heute ... als gestern.

(?)lieber

(!)besser

Раскройте скобки и употребите прилагательные в превосходной степени:

(??)Meine Mutter steht ... (früh) auf.

(?)früher

(!)am frühesten

(?)die früheste

(??)Im Winter ist das Wetter ... (kalt).

(?)kälter

(!)am kältesten

(?)das kalteste

(??) (Moskau ist ... (groß) Stadt unseres Landes.

(?)am größte

(?)größer

(!)die größte

(??)Er ist ... (fleißig) Student in unserer Gruppe.

(?)fleißiger

(?)am fleißigsten

(!)der fleißigste

(??)Weihnachten ist ... (schön) Winterfest.

(?)schönst

(?)am schönsten

(!)das schönste

(??)Der Nil ist aber ... (lang) Fluss.

(?)längst

(?)am längsten

(?)länger

(!)der längste

Поставь правильное притяжательное местоимение в зависимости от лица, указанного в скобках лица:

(??) (Du) Haus

(!)dein

(?)sein

(?)men

(?)unser

(??) (ihr) Lehrer

(?)sein

(?)mein

(!)euer

(?)Ihr

(??) (Sie) Beruf

(?)mein

(?)sein

(!)Ihr

(?)unser

(??) (Ich) Arbeit

(?)deine

(?)seine

(!)meine

(?)unsere

(??) (Sie) Zeitung

(!)Ihre

(?)eure

(?)unsere

(?)deine

(??) (euch) Fragen

(?)meine

(?)deine

(?)euer
(!)eure

(??) (sie) Eltern
(?)meine
(?)deine
(!)ihre
(?)Ihre

(??) (Wir) Universität
(?)meine
(?)deine
(?)ihre
(!)unsere

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Вариант 1

Unsere Wohnung

Vor kurzem sind wir in eine neue Wohnung umgezogen. Unser Haus ist ein modernes Gebäude. Es hat einen Fahrstuhl. Meine Oma fährt jetzt immer mit dem Fahrstuhl hinauf. Unsere Wohnung liegt im achten Stock und hat drei Zimmer, eine geräumige Küche, ein schönes Bad und eine Toilette. Die Wohnung liegt sehr günstig, still und hat einen Balkon. Sie ist 65 Quadratmeter groß.

Das größte Zimmer in unserer Wohnung ist das Wohnzimmer. Es ist modern und praktisch eingerichtet. Die Möbel sind ganz neu und bequem. Links steht eine Schrankwand. An dieser Schrankwand steht eine Stereoanlage, ein Fernseher und viele Bücher. Rechts an der Wand steht eine Couch und zwei Sessel. In der Mitte ist ein Couchtisch. Auf dem Fußboden liegt ein schöner Teppich. Die Farben der Tapeten und der Gardinen am Fenster passen zueinander. Im Wohnzimmer empfangen wir Gäste und sehen fern.

Das Schlafzimmer der Eltern ist auch hell. In diesem Zimmer ist ein breites Fenster, das viel Licht hereinläßt. Hier stehen zwei Betten, zwei Nachttische, ein Kleiderschrank mit großem Spiegel. Am Fenster hängen dunkle Gardinen. Alles glänzt hier vor Sauberkeit.

Daneben befindet sich das Kinderzimmer. Ich teile es mit meinem Bruder. Unser Kinderzimmer ist mit den nötigsten Möbeln eingerichtet. Hier stehen zwei Stühle, ein Doppelstockbett, ein Schrank und ein Schreibtisch. Im Regal stehen Bücher und Cassettenrecorder. An den Wänden hängen Poster und Bilder von bekannten Schauspielern und Sportlern. Ich finde unser Zimmer schön und gemütlich. Wir fühlen uns hier wohl, besonders, wenn unsere Freunde zu uns kommen. Wir spielen dann Gitarre, hören Musik, trinken Tee und reden.

Unsere Küche und das Bad sind gekachelt und auch modern eingerichtet. Die Küche ist mit Geschmack möbliert.

Vor zwei Wochen haben wir unsere Wohnung privatisiert.

Вариант 2

Die Wohnung II

Spät am Abend ruft mich Erika an und teilt mir ihre Freude mit: Sie und ihre Familie ziehen heute in eine neue Wohnung ein! Ich gratuliere Erika und ihrer Familie. Sie dankt mir vielmals. Wie groß ist die Wohnung? - frage ich. "Sie besteht aus 3 Zimmern. Es gibt natürlich auch eine Küche und ein Badezimmer. Die Wohnung ist ganz modern, sie hat allen Komfort: Gas, Zentralheizung, warmes und kaltes Wasser, Telefon, einen Müllschlucker im "Treppenhaus". Erika bittet mich sie zu besuchen. Sie teilt mir ihre neue Adresse mit. Sie wohnt jetzt Gartensraße 15. Das Hausnummer

steht über der Haustür. Ihre Wohnung liegt im zweiten Stock. Man kann den Fahrstuhl nicht benutzen. Es ist schneller die Treppe hinaufzugehen. Diese Wohnung gefällt Erika sehr.

Примерный перечень тем эссе:

1. Мое любимое место в доме.
2. Комната моего друга.
3. Дом, в котором ты живешь.

Примерный перечень текстовых упражнений:

Ответьте на вопросы по содержанию текста II:

(??) ¿Wieviel Zimmer hat die Wohnung?

- (?)ein
- (!)drei
- (?)zwei

(??) ¿In welcher Straße liegt das Haus?

- (?)Blumenstraße
- (!)Gartenstraße
- (?)Waldstraße

(??) ¿Mit wem wohnt Erika?

- (?)allein
- (?)mit ihrem Bruder
- (!)mit ihrer Familie

(??) ¿Wo steht das Hausnummer?

- (!)über der Haustür
- (?)links
- (?)rechts

(??) ¿In welchem Stock liegt die Wohnung?

- (?)im dritten
- (!)im zweiten
- (?)im vierten

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Образуйте прилагательные от следующих существительных при помощи суффиксов –ig, –lich, –haft, –los; переведите их:

der Fleiß, das Jahr, das Mädchen, der Takt, die Kraft, die Natur, der Fehler, die Arbeit, das Wasser, der Bruder, der Vorteil, das Wort.

Используйте суффиксы –ig или –lich, чтобы получить прилагательные:

richt-, wind-, durst-, ordent-, langweil-, lust-, bill-, wen-, traur-, plötz-, hungr-, mög-, einfarb-, natur-, ruh-, empfind-.

Допишите окончания прилагательных после определенного артикля:

1. Der fleißig ... Student, dieser neu ... Lehrer, dein kurz ... Vortrag.
2. Diese alt ... Stadt, der groß ... Baum, in diesem kalt ... Winter.
3. In der heutig ... Zeitung, den ganz ... Tag, bis zur letzt ... Minute.
4. Das klein ... Kind, dieses grün ... Feld, der neu ... Film.
5. Während des ganz ... Monats, des letzt ... Jahres, der ganz ... Woche.
6. Mit dem bekannt ... Menschen, aus der neu ... Schule, von dem heutig ... Konzert.

Допишите окончания прилагательных после неопределенного артикля:

1. Eines malerisch ... Flusses, ein interessant ... Buch, eine alte ... Frau.
2. Für ein gut ... Ergebnis, in einem schön ... Park, in einen groß ... Saal.
3. Nach einer kurz ... Pause, in einer neu ... Schule, durch einen breit ... Prospekt.
4. Mit einem gut ... Freund, in einen herrlich ... Park, eines alt ... Bekannten.
5. Von einem klein ... Mädchen, durch einen dicht ... Wald, wegen eines stark ... Windes, über eine interessante ... Erzählung.

Допишите окончания прилагательных во множественном числе:

1. mit beiden lustig ... Freunden
2. viele interessant ... Bücher
3. keine gut ... Ideen
4. aus alt ... Zeitungen
5. schlecht ... Noten
6. die fleißig ... Studenten

Употребите существительные и прилагательные во множественном числе:

1. auf dem grünen Feld
2. deinen guten Freund
3. unser neuer Lehrer
4. in diesem deutschen Wörterbuch
5. in einem gemütlichen Zimmer
6. auf einem grünen Baum

Поставьте прилагательные и наречия, данные в скобках, в сравнительной степени:

1. Deine Antwort ist (gut) als die Antwort dieses Studenten.
2. In diesem Monat lese ich (viel) als im vorigen.
3. Meine Stadt wird immer (schön).
4. Unsere Freunde sind (jung) als wir.
5. Mein Vater liest (gern) die Abenteuerromane.
6. Du bist (hoch) als ich.

Поставьте прилагательные и наречия, данные в скобках, в превосходной степени:

1. Die (viel) Lehrer unserer Hochschule sind Wissenschaftler.
2. Er war der (jung) von ihren Freunden.
3. Wir studieren die Werke der (berühmt) Philosophen.
4. Der Winter ist die (kalt) Jahreszeit.
5. Er liebt (viel) Sport.
6. Mein Freund besucht (gern) die Museen.

Допишите нужные окончания прилагательных:

Fahrradfahren war früher ein teure ... Sport. Noch vor dem erst... Weltkrieg kostete ein neu... Fahrrad mehr, als ein Arbeiter im Monat verdiente. Dann wurde das Fahrrad das billigst... Verkehrsmittel der Welt. Noch heute wird es in vielen Ländern gebraucht, vor allem in den Ländern Nordeuropas. Die meist... Kinder haben schon im sechsten oder siebten Lebensjahr ein klein... Fahrrad.

Fahrradfahren ist auch ein schön... Sport. Die Fahrräder sind heute leicht... und schnell... als früher, sie sind auch billig..., aber für ein gut... Rennrad muss man auch heute sehr viel Geld zahlen. Die meist... gut... Rennfahrer kommen aus Frankreich, Italien und den Niederlanden. Auch aus Belgien kommen viele bekannt... Rennfahrer.

Переведите предложения на немецкий язык:

1. В красивой долине с теплым климатом находится всемирно-известный город Зальцбург.
2. Мощная крепость, величественный собор, много красивых церквей и больших площадей украшают город.
3. Самый известный музей Германии Цвингер находится в Дрездене.
4. Туристы посещают его больше всего.
5. Город красивее летом, чем зимой.
6. Я хотел бы лучше познакомиться с крупнейшими городами Германии.
7. Страна гордится своими прекрасными достопримечательностями и многими великими людьми.

РАЗДЕЛ 6.

Цель: формирование лексико-грамматических навыков, необходимых для развития иноязычной речевой компетенции на материале темы «Das Hotel», «Im Restaurant». Обучение диалогической речи на тему «Гостиницы», умению заказать номер в отеле, беседе с администрацией отеля, умению заказать еду в ресторане.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Лексика по теме.
2. Гостиница. В ресторане.
3. Составление тематического немецко-русского и русско-немецкого глоссария по теме.

4. Подготовка проекта.
5. Употребление предлогов в немецком языке.
6. Модальные глаголы и глагол lassen.
7. Глаголы с управлением в дательном падеже, в винительном падеже, в родительном падеже, глаголы двойного управления.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнение грамматических упражнений.
2. Написание докладов на предложенные темы.

Темы докладов:

1. Отель.
2. В ресторане.

Требования к выполнению доклада:

Объем доклада – не более 2500 печатных знаков.

Защита доклада – не более 5 минут, не менее 20 высказываний.

Критерии оценки доклада: максимум 8 баллов.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: устный индивидуальный и групповой опрос, проект.

Темы проектов

Das Hotel.

Im Restaurant.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, доклад, беседа

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений

Вставьте подходящий по смыслу предлог:

(??)Die Studenten nehmen die Bücher ... der Bibliothek.

(?)im

(?)an

(!)in

(?)auf

(??) ... Sonntag besuchen uns unsere Freunde.

(?)auf

(?)in

(?)an

(!)am

(??)... diesen zwei Gebäuden liegt unser Sportkomplex

(?)in

(?)auf

(!)zwischen
(?)durch

(??)Die Lampe hängt ... dem Tisch.
(?)am
(?)auf
(!)über
(?)zwischen

(??)Wir stellen unseren Schreibtisch ... das Fenster.
(!)an
(?)um
(?)unter
(?)nach

(??) ... dem Haus liegt ein Garten.
(!)hinter
(?)zwischen
(?)bis
(?)um

(??)Warum liegt das Buch ... dem Tisch?
(?)zwischen
(?)im
(?)um
(!)unter

(??)Das Kind geht noch nicht ... die Schule.
(?)auf
(?)an
(?)nach
(!)in

Дополните предложения словами, данными в скобках.

(??)Ich fahre mit (der Bus)
(?)den Bus
(?)der Bus
(!)dem Bus

(??)Er spricht mit (der Student)
(?)den Student
(?)des Studenten
(!)dem Studenten

(??)Seine Freizeit verbringt er gewöhnlich mit (seine Freunde)
(?)seiner Freune
(?)seine Freunde
(!)seinen Freunden

(??)Wir lernen Deutsch nach (viele Lehrbücher).
(!)vielen Lehrbüchern
(?)vieler Lehrbücher
(?)viele Lehrbücher

(??)Bei (sonniges Wetter) gehe ich gern mit.

(?)sonniges Wetter

(!)sonnigem Wetter

(?)sonnige Wetter

(??)Ich kenne ihn seit (seine Kindheit).

(?)seine Kindheit

(!)seiner Kindheit

(?)seinen Kindheit

(??)Ich warte auf eine Nachricht von ihm schon seit (ein Monat)

(!)einem Monat

(?)einen Monat

(?)ein Monat

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Вариант 1.

Im Hotelzimmer

Andrei Borissow öffnete sein Zimmer mit dem Schlüssel und betrat das Zimmer. Das Zimmer war geräumig genug und hatte eine günstige Lage, denn seine zwei Fenster gingen auf den Hof. Der Straßenlärm störte den Hotelgast nicht. Andrei wollte wissen, ob die Klimaanlage funktioniert, und schaltete sie ein. Es wurde schon kühl im Zimmer.

Man klopfte an die Tür.

- Gestatten Sie?

- Herein!

Es war ein Zimmermädchen. Es wollte die schmutzigen Handtücher wechseln.

Das Zimmermädchen: - Die Bettwäsche habe ich gewechselt

Andrei Borissow: - Wo kann ich meine Hose reinigen und bügeln lassen?

Das Zimmermädchen: - Lassen Sie die Hose im Zimmer. Ich hole sie zu unserer chemischen Reinigung.

Andrei Borissow: - Wann wird sie fertig sein?

Das Zimmermädchen: - Heute abend.

Andrei Borissow: - Muss ich die Reinigung jetzt bezahlen?

Das Zimmermädchen: Nein, nein. Sie bekommen die Rechnung für den ganzen Service, wenn Sie für Ihren Aufenthalt im Hotel zahlen werden. Auf Wiedersehen.

Andrei hatte Durst. Im Kühlschrank fand er Bier und Mineralwasser. Er trank ein Glas Mineralwasser. Aber Hunger hatte er auch! Andrei zog sich um und ging ins Hotelrestaurant. Dort aß er zu Mittag. Danach ging er zur Post. Er wollte seiner Frau ein Telegramm schicken.

Вариант 2.

Im Restaurant

Es ist kurz vor 19 Uhr. Herr Weber wartet vor dem Restaurant "Traum" auf Fräulein Berns. Sie kommt pünktlich um 19 Uhr. Herr Weber und Fräulein Berns gehen ins Restaurant. Fast alle Tische sind besetzt, aber in einer Ecke ist noch ein Tisch frei. Hier nehmen beide Platz. Der Ober kommt an den Tisch, begrüßt die Gäste und gibt ihnen die Weinkarte und die Speisekarte. Hier gibt es eine große Auswahl. Sie nehmen zweimal frischen Gurkensalat mit saurer Sahne und auch einen

Hering, einmal Krabbensalat. Als ersten Gang empfiehlt der Ober Nudelsuppe mit Huhn, Milchsuppe, Kohlsuppe und Hühnerbrühe. Herr Weber nimmt weder Milchsuppe noch Borstsch und trinkt Hühnerbrühe gern. Als zweiten Gang nimmt Fräulein Berns gewöhnlich Kalbsbraten mit Kartoffeln oder Schweinebraten mit Sauerkraut. Und Herr Weber wählt lieber Beefsteak. Das ist sein Leibgericht. Man bereitet hier das Essen sehr schmackhaft zu. Herr Weber bestellt eine Flasche Rotwein. Man sagt, dass man hier gute Weine bekommen kann. Der Ober bringt eine Flasche Rotwein, zwei Flaschen Mineralwasser und zum Nachtsch zweimal Mokka mit Kuchen.

Der Ober stellt Weingläser auf den Tisch, bringt danach das Essen. Er wünscht den Gästen guten Appetit. Alles schmeckt vorzüglich, und die Gäste essen mit großem Appetit.

Nach dem Essen bleiben sie noch eine Zeitlang im Restaurant. Sie haben einander viel zu fragen und zu erzählen. Sie erinnern sich an ihre Studienjahre. In zwangloser Unterhaltung vergeht die Zeit sehr schnell.

In der Mitte ist eine Tanzfläche. Man tanzt schon. Herr Weber und Fräulein Berns tanzen auch oft. Dann rufen sie den Ober. Er schreibt die Rechnung, und sie zahlen. Erst später gehen sie nach Hause.

Примерный перечень тем беседы:

1. Вы хотите снять номер в гостинице.
2. Зарезервируйте стол в ресторане
3. Закажите меню.
4. Рассчитайтесь за заказ.

Перечень примерных тем докладов:

1. Отель.
2. В ресторане.

Требования к выполнению доклада:

Объем доклада – не более 2500 печатных знаков.

Защита доклада – не более 5 минут, не менее 20 высказываний.

Критерии оценки доклада: максимум 8 баллов.

Примерный перечень текстовых упражнений:

Ответьте на вопросы по содержанию текста

(??)¿ Wo wartet Herr Weber auf Fräulein Berns?

(?)im Restaurant

(!)vor dem Restaurant

(?)dem Restaurant gegenüber

(??)¿ Wann kommt Fräulein Berns?

(?)vor 19 Uhr

(!)pünktlich um 19 Uhr

(?)nach 19 Uhr

(??)¿ Wen begrüßt der Ober?

(?)Herrn Weber

(?)Fräulein Berns

(!)die Gäste

(??)¿ Was wählt Herr Weber als zweiten Gang?

- (!)Beefsteak
- (?)Klubsbraten
- (?)Schweinebraten

- (??)¿Was wünscht der Ober den Gästen?
- (?)viel Glück
- (?)gute Gesundheit
- (!)guten Appetit

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вставьте правильный артикль после следующих предлогов:

1. Ich gehe oft in ... Lesesaal unserer Hochschule.
2. In ... Bibliothek gibt es immer viele Studenten.
3. Ich ziehe mich an und gehe auf ... Straße.
4. Auf ... Straße sehe viele Fußgänger und Autos.
5. Im Sommer fahren viele Menschen an ... See.
6. Die Gäste nehmen Platz an ... Tisch.
7. Die Kinder laufen hinter ... Haus und spielen dort.
8. Hinter ... Haus meiner Großeltern ist ein großer Garten.
9. Vor ... dem Klavier steht ein Stuhl.
10. Ich stelle einen Stuhl vor ... Tür.
11. Ich hänge die Uhr an die Wand über ... Bild meines Vaters.
12. Der Lehrer hängt die Tabelle über ... Tafel.
13. Die Katze springt unter ... Tisch.
14. Zwei Frauen unter ... Dach – das bedeutet Krach.
15. Er legt den Stift zwischen ... Notizbuch und ... Computer.

Выберите правильный вариант предлога:

Die Mutter kauft ____ den Sohn ein Spielzeug.

- a) an
- b) für
- c) zu

Monika sitzt ____ Fenster.

- a) auf
- b) an
- c) am

____ die neue Schülerin ____ standen fast alle Mädchen.

- a) An \ herum
- b) Um \ herum
- c) Um \ zu

Ist Rita als Touristin ____ Petersburg gefahren, oder studiert sie hier?

- a) nach
- b) auf
- c) zu

Sein erster Roman wurde ____ Bestseller.

- a) zum
- b) ---
- c) für

Erinnert ihr euch ____ den Titel des ersten Romans ____ E. M. Remarque?

- a) an \ bei
- b) an \ von
- c) --- \ von

Deutschland liegt ____ Zentrum Europas.

- a) an
- b) am
- c) im

Deutschland grenzt ____ viele Länder.

- a) an
- b) in
- c) mit

Ich finde diese Fahrt ____ Amerika billig.

- a) zu
- b) nach
- c) in

Die Stadt, ____ der ich geboren bin, liegt ____ der Donau.

- a) in \ an
- b) in \ bei
- c) an \ an

Выберите правильный вариант предлога:

Heute gehen wir ____ ihm.

- a) an
- b) bei
- c) zu

Peter sitzt nicht oft ____ seinen Freund. Er ist meistens ____ ihm zusammen.

- a) mit \ mit
- b) ohne \ mit
- c) mit \ ohne

Man besprach ____ diesem Seminar ____ aktuelle Probleme der Schulreform.

- a) in \ über
- b) in \ ---
- c) --- \ ---

Das Haus steht der Schule ____.

- a) über
- b) ---
- c) gegenüber

____ dem Haus stehen viele Autos.

- a) Hinter
- b) In
- c) Zu

Fahren Sie ___ Moskau?

- a) durch
- b) bei
- c) zu

Die Kinder gehen ___ die Schule ___ den Wald.

- a) in \ zwischen
- b) zu \ durch
- c) in \ durch

Langsam erholte sich Monika ___ der Krankheit.

- a) von
- b) aus
- c) ---

Die Kranke beobachtete den ___ dem Fenster wachsende Baum.

- a) von
- b) vor
- c) in

Studierte er ___ der Universität in Berlin oder Bonn?

- a) in
- b) auf
- c) an

РАЗДЕЛ 7.

Цель: Обучение диалогической речи на тему «Попупки», умению совершать покупки в магазине, беседе с продавцом.. Развитие грамматических навыков по теме занятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Классификация глаголов.
2. Сильные и слабые глаголы.
3. Употребление глаголов в настоящем времени.
4. Вовратные глаголы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Составление диалогов на тему.
2. Выполнение грамматических упражнений.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, беседа

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений

Поставьте нужное личное местоимение:

(?)Siehst ... am Abend gern fern?

- (?)er
- (?)euch
- (?)ihr
- (!)du

(?)... habe viele Bücher.

- (?)euch
- (!)ich
- (?)wir
- (?)sie

(?)Ist es deine Freundin? ... gefällt mir.

- (?)es
- (?)Sie
- (!)sie

Поставьте глаголы, данные в скобках, в настоящем времени:

1. (Helfen) du deinen Freunden?
2. (Sprechen) du Deutsch gut?
3. Liest du jeden Tag Zeitungen?
4. (Lesen) du Bücher in der Bibliothek?
5. (Geben) Oma ihrer Katze Fisch? 6.
6. (Fahren) du am Morgen ins College?
7. (Schreiben) du Deutsch?
8. (Schlafen) du gut?
9. (Sehen) du am Abend fern?
9. (Sitzen) du am Abend zu Hause oder (gehen) du spazieren?

Заполните пропуски глаголами kennen или wissen:

(?)... du diese Schülerin?

- (!)kennst
- (?)weiß

(?)Diese Fremdsprache ist schwierig. – Ja, ich ... das.

- (?)kenne
- (!)weiß

(?)Meine Schwester ... diese Fremdsprache gut.

- (?)weiß
- (!)kennt

(?)Alle ... den Namen von Puschkin.

- (!)kennen
- (?)wissen

Вставьте возвратное местоимение в нужной форме:

(??)Unsere Familie erholt ... immer an der Ostsee.

(?)euch

(?)uns

(!)sich

(??)Wo erholt ihr ...?

(?)sich

(!)euch

(?)dich

(??)Wir setzen ... alle ans Fenster

(?)sich

(!)uns

(?)dich

(??)Alle freuen ... über die Ferien.

(?)euch

(!)sich

(?)dich

(??)Ich höre ... gute Musik immer mit Vergnügen.

(!)mir

(?)mich

(?)sich

(??)Wir überlegen ... eure Idee.

(?)sich

(!)uns

(?)euch

(??)Warum interessieren sie ... für Sozialarbeit?

(?)euch

(?)dich

(!)sich

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Вариант 1.

Im Warenhaus

Wera und Sascha sind erst vor kurzem in der Stadt angekommen. Sie haben aber schon viele Sehenswürdigkeiten in der Stadt besichtigt: Theater, Museen und Denkmäler. Heute gehen sie spazieren. Sie gehen durch die Straßen und sehen sich die Schaufenster an. In der Hauptstraße gibt es eine Menge verschiedener Warenhäuser mit breiten herrlichen Schaufenstern. Welche schöne Sachen gibt es dort! Meistens bleiben da die Frauen stehen, denn sie brauchen immer etwas Neues, Schönes und Nützliches für ihren Haushalt. Wera und Sascha gehen an einem großen Warenhaus vorbei. In den Schaufenstern sehen sie verschiedene Arten Stoffe, Wäsche und Kleider. Es gibt hier so viel weiße und bunte baumwollene Wäsche für Herren, Damen und Kinder. Und dazwischen liegen in einer so großen Auswahl baumwollene oder leinene Stoffe in dunklen und hellen Farben.

“Sieh mal her, Sascha, diese großen Schaufensterpuppen. Und was für Kleider sie anhaben! Dunkle wollene Straßenkleider, helle baumwollene Hauskleider! Leichte Ballkleider!”

Neben Wera stehen junge Frauen. Sie bewundern auch all diese schönen Sachen und wählen Stoff und Farbe für ihr neues Kleid.

“Sascha, hast du Geld bei dir?” fragt Wera.

“Ja, etwas, wozu brauchst du es?”

“Ich möchte mir was kaufen! Sascha, sieh mal, welche schöne Kleider das sind. Und da ist was für dich. Sieh mal diese kunstseidenen Krawatten, blau, rot, braun und mit so prächtigen bunten Mustern! Und diese farbigen Oberhemden mit modernen Kragen. Für jeden möglichen Geschmack! Gehen wir für einen Augenblick hinein!”

Вариант 2.

In der Abteilung “Schuhe”

Wera: Sascha, sieh mal her. Ich möchte dieses Paar anprobieren. (Sie wendet sich an eine Verkäuferin). Seien Sie so nett, zeigen Sie mir diese Schuhe. Diese Schuhe mit hohen Absätzen passen herrlich zu meinem neuen Jackenkleid ... Wie schade, sie drücken mich ein wenig. Geben Sie mir, bitte, ein anderes Paar! Sehr gut. Diese passen mir vortrefflich. Sascha, ich möchte dieses Paar Schuhe kaufen. Hast du nichts dagegen?

S.: Nicht im geringsten. Ich denke aber, mein Geld reicht dafür nicht aus (Er zählt sein Geld). Ja, das stimmt. Es reicht nur für einige Kleinigkeiten wie Strumpfhosen, Socken, Handschuhe, Krawatten, vielleicht auch für eine kleine Tasche.

W.: Sehr schade. Aber da ist nichts zu machen. Dann kaufe ich sie ein anderes Mal. Ich komme morgen oder übermorgen vorbei. Auf Wiedersehen!

Ich kaufe ein Geschenk

V.: Sie wünschen?

K.: Ich möchte für meine Frau ein Geschenk kaufen. Können Sie mir etwas Passendes empfehlen?

V.: Wir haben heute eine große Auswahl an Geschenken. Hier sehen Sie schöne Vasen, originelle Schatullen, hübsche Halsketten, Broschen und andere Schmuckstücke. Wir haben auch gutes Parfüm und schöne seidene Tücher.

K.: Und wozu raten Sie mir?

V.: Wie finden Sie diese Vase?

K.: Die Vase gefällt mir, aber sie ist zu teuer für mich. Das kann ich mir nicht leisten.

V.: Dann nehmen Sie diese hölzerne Schatulle, sie ist sehr nett und preiswert.

K.: Ja, die Schatulle gefällt mir. Ich kaufe sie. Ich möchte auch etwas für meinen kleinen Sohn kaufen, vielleicht ein Spielzeug.

V.: Die Abteilung “Spielzeuge” ist im 3. Stock. Dort finden Sie bestimmt das Richtige für Ihren Sohn.

Примерный перечень тем беседы:

1. В универмаге.
2. Покупки в продуктовом магазине.
3. Подбери себе одежду для деловой встречи.

Примерный перечень текстовых упражнений:

Подберите русские эквиваленты к немецким словам и словосочетаниям:

Konfektionsabteilung, die - отдел готового платья
Vielen Dank - Большое спасибо
Gerne geschehen - пожалуйста (в ответ на благодарность)
wozu raten Sie mir? – что Вы мне посоветуете?
einen Eindruck machen - производить впечатление
Wie finden Sie – как Вам нравится
Alles Gute - Всего хорошего
alles in allem - в общей сложности, всё вместе взятое
Sie wünschen? – Что Вы желаете?
Ich möchte für ... ein Geschenk kaufen – Я хотел(а) бы купить подарок для ...
mehrere Male - несколько раз
viel Interessantes - много интересного
da steht es - здесь написано
vor kurzem - недавно

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля –
контрольная работа.**

Выберите правильный вариант спряжения слабого глагола в настоящем времени (Präsens).

Die Kinder ___ in der Pause im Schulhof.

- a) spielen
- b) spielten
- c) spiele

___ es nicht, so wird im Park ein Wettkampf stattfinden.

- a) Regnen
- b) Regnete
- c) Regnet

Wenn die Kinder tüchtig ___, bekommen sie gute Noten.

- a) arbeitet
- b) arbeitete
- c) arbeiten

Alle ___ das junge singende Mädchen.

- a) bewunderten
- b) bewundern
- c) bewunderteten

Mein Freund ... in Berlin.

- a) wohnt
- b) wohnst
- c) wohnen

Helga ... Psychologie.

- a) studieren
- b) studierst
- c) studiert

Nein, danke. Ich ____ keine Jacke.

- a) brauchte
- b) brauch
- c) brauche

Die braune Jacke ist gut, aber ich ____ eine andere.

- a) wählte
- b) wähle
- c) wahle

____ Sie sich an die Bilder von Albrecht Dürer?

- a) Erinnernten
- b) Erinnern
- c) Erinnere

Wenn der Leser ein Buch in der Bibliothek ____, ____ er ein Formular aus.

- a) bestellt \ füllt
- b) bestellt \ fullt
- c) bestellte \ füllte

Ich ... Martin.

- a) heißt
- b) heiße
- c) heißt

Ich ... aus Polen.

- a) kommen
- b) komme
- c) kommet

Выберите правильный вариант спряжения возвратного глагола:

«Sie haben ____ ____!» - sagte unser Lehrer streng.

- a) sich verspätet
- b) sich verspäten
- c) verspätet sich

Wir müssen ____ ____, anderenfalls verspäten wir uns.

- a) sich beeilen
- b) uns beeilt
- c) uns beeilen

Nächste Woche ____ ich ____ neue Aufführung ____.

- a) sehe \ mir \ an
- b) sehe \ mich \ an
- c) sehe \ sich \ an

РАЗДЕЛ 8.

Цель: Развитие коммуникативной компетенции по теме «Путешествие». Развитие умения объяснить причины отмены поездки. Обучение диалогической речи. Развитие грамматических навыков по теме «Perfekt».

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Деловая поездка, командировка в другую страну, город.
2. Подготовка к поездке.
3. Прибытие в аэропорт, регистрация, таможенный контроль.
4. Посадка в самолет. Вылет и прилет.
5. История и культура страны, в которую совершается путешествие.
6. Причины откладывания поездки.
7. Форма прошедшего времени Perfekt.
8. Придаточные дополнительные предложения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнение грамматических упражнений.
2. Составление диалогов на тему.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения

Примерный перечень лексико-грамматических упражнений

Закончите предложения, выбрав один из предложенных вариантов:

(??) Weißt du, _____ unser Kollege fährt?

- (?) wie
- (!) wohin
- (?) was

(??) Ich glaube, _____ diese Reist ihm gefällt.

- (?) was
- (?) das
- (!) dass

(??) Frage deinen Freund, _____ dieser Vortrag stattfindet.

- (?) dass
- (!) wann

(?) wie

(??) Sage mir, _____ da geschrieben steht.

(?) wohin

(!) was

(?) wer

(??) Sagen Sie bitte, _____ der Zug rechtzeitig kommt.

(?) wie

(?) das

(!) ob

(??) Ich weiß nicht, _____ dieser Park heißt.

(?) dass

(!) wie

(?) was

(??) Erkläre uns, _____ du das gemacht hast.

(?) was

(!) womit

(?) dass

(??) Sagen Sie bitte, _____ die Fahrkarte kostet.

(?) wie

(?) ob

(!) was

(??) Erzählen Sie uns bitte, _____ wir zum Hotel kommen können.

(?) was

(!) wie

(?) wann

(??) Es interessiert mich, _____ diese Reise lange dauert.

(?) dass

(!) ob

(?) wozu

Заполните пропуски вспомогательными глаголами:

(??)Er ... gleich auf meinen Brief ...geantwortet.

(?) ist

(!) hat

(??)Rosi ... heute zu Hause geblieben.

(?) hat

(!) ist

(??)Sein Bruder ... Manager geworden.

(!) ist

(?) hat

(??) Die neue Kundin ... unser Büro betreten.

(!) hat

(?) ist

(??) Unsere Kollegen ... die Reise nach Spanien gewählt.

(!) haben

(?) sind

(?) más

Закончите предложения, выбрав один из предложенных вариантов:

(??)Dagmar ist in der Bibliothek....

(!) geblieben

(?) gekommen

(?) gegangen

(??) Wir haben unsere Pläne für Sommer

(?) gesprochen

(?) versprochen

(!) besprochen

(??) Unsere Gruppe hat gestern die Prüfung

(?) gestanden

(!) bestanden

(?) aufgestanden

(??) Diese Zeitschrift habe ich in unserer Bibliothek

(?) erfunden

(?) befunden

(!) gefunden

(??) Kollege N. Ist auf Urlaub

(!) gegangen

(?) vergangen

(?) betreten

(??) Alle sind in den Bus

(!) eingestiegen

(?) ausgestiegen

(?) hochgestiegen

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Reisen Wir !

Wer die Wahl hat, hat die Qual !

Ich habe mir fest vorgenommen, in diesem Sommer eine interessante Reise zu unternehmen. Man soll sich doch in der Welt umsehen. Man kann doch nicht immer im eigenen Nest hocken! Meine Bekannten fahren jedes Jahr an die See oder ins Gebirge und erzählen viel Interessantes über ihre Erholungsreise. Manche besuchen Moskau und St. Petersburg auf der Durchreise; sie richten es so ein, daß sie über Moskau fahren, obwohl das nicht immer der kürzeste Weg ist.

Ich habe mich noch nicht entschlossen, wohin die Reise gehen soll. Eins steht fest, dass ich auf der Reise möglichst viel zu sehen bekomme. Außerdem weiß ich noch nicht, ob ich eine Reise zu Lande oder zu Wasser unternehme.

Wenn man einen eigenen Wagen hat, dann ist die Wahl ganz einfach, man fährt eben mit dem Auto, wohin man will. Aber nein, lieber reise ich mit dem Flugzeug. Eine Reise mit dem Flugzeug ist wohl das Beste. Außerdem spart man Zeit und kann länger an dem Ort bleiben, wo es mir am meisten gefällt. Man sagt sogar, dass dieses Flugzeug bei jedem Flugwetter startet, es fliegt in einer so großen Höhe über den Wolken, dass man nicht einmal die Gegend sieht, über die man fliegt. Beim Starten und Landen wird man trotz der großen Geschwindigkeit in diesem Flugzeug nicht schwindlig.

Meine Freunde raten mir aber, mit dem Zug zu reisen: man hat dann genug Zeit, um sich an die Mitreisenden zu gewöhnen und mit ihnen bekannt zu werden, und das gehört doch auch zu einer richtigen Reise, nicht wahr? Mit dem Flugzeug sind sie im Handumdrehen an Ort und Stelle und haben nicht einmal die Reisegelegenheiten.

Ein Kollege von mir behauptet immer, dass eine Reise mit dem Schiff das Beste ist, wenn man in die Ferien reist. Da kann man sich erholen, interessante Bekanntschaften mit den anderen Reisenden anknüpfen und vor allem die Seeluft genießen. Und welchen herrlichen Ausblick auf die Küstenlandschaft hat man dort! Bei stürmischem Wetter aber, besonders, wenn einer leicht seekrank wird, macht eine solche Reise wenig Spaß.

Примерный перечень текстовых упражнений:

Подберите русские эквиваленты к немецким словосочетаниям:

- (~)wenig Spaß ~ мало удовольствия
- (~)eine Reise unternehmen ~ предпринять путешествие
- (~)mit dem Zug reisen ~ путешествовать поездом
- (~)an Ort und Stelle ~ на месте
- (~)an die See oder ins Gebirge ~ на море или в горы
- (~)Nehmen Sie die Straßenbahn ~ поезжайте трамваем
- (~)Sie gehen in falscher Richtung ~ вы идете не в том направлении
- (~)am Bahnhof aussteigen ~ выходить у вокзала
- (~) an dieser Haltestelle ~ на этой остановке
- (~) Da kann man sich erholen ~ здесь можно отдохнуть
- (~) die Seeluft genießen ~ насладиться морским воздухом
- (~) nicht wahr? ~ не так ли?
- (~) interessante Bekanntschaften ~ интересные знакомства

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Выберите правильный вариант спряжения глагола в прошедшем времени (Perfekt):

Harold ___ die Prüfung ___ .

- a) hat \ bestanden
- b) hat \ begeben
- c) haben \ bestanden

Ich ___ heute um sechs Uhr ___ .

- a) bin \ aufgestanden
- b) bist \ aufgestanden
- c) ist \ aufgestanden

Man ___ die Frage deutsch ___.

- a) hat \ beantwortet
- b) hat \ beagewortet
- c) habe \ beantwortet

Alle ___ Die Übung schnell ___.

- a) haben \ macht
- b) hat \ gemacht
- c) haben \ gemacht

Ihr ___ diese Regel schon mehrmals ___.

- a) habt \ wiederholt
- b) haben \ wiedergeholt
- c) hat \ wiederholt

Ich ___ meinen Freunden und Verwandten zum Neujahr ___.

- a) habe \ gratulieren
- b) habe \ gratulierte
- c) habe \ gratuliert

Die Gäste ___ die Ausstellung vorigen Monat ___.

- a) haben \ besucht
- b) haben \ besuchte
- c) haben \ besuchen

Sie ___ dieses Gedicht auswendig ___.

- a) habe \ gelernt
- b) hat \ gelernt
- c) hatte \ lernt

Viele Menschen ___ sich an der Konferenz ___.

- a) habe \ beteiligt
- b) haben \ beteiligt
- c) hat \ beteiligt

Wir ... in Wien.

- a) sein ___ gewesen
- b) sind ___ gewesen
- c) ist ___ gewesen

Выберите правильный вариант:

Ihr gestern eine Entscheidung treffen?

- a) musste
- b) musstet
- c) müsst

Anfang September ... unser Kollege in Hannover bei der Messe.

- a) wart
- b) hatte
- c) war

Manfred ... gut Russisch sprechen.

- a) möchte
- b) wolltet
- c) konntet

Dieser Student wollte Manager

- a) haben
- b) geworden
- c) werden

Ich wurde ... auch Manager.

- a) vor 2 Jahren
- b) über 2 Jahren
- c) in 2 Jahren

Unser Manager musste richtige Entscheidungen

- a) nehmen
- b) geben
- c) treffen

Thomas ... einen Traumberuf. Er wollte Musiker werden.

- a) hattet
- b) hatte
- c) wurde

Am ... Montag hatte mein Freund seinen Geburtstag.

- a) nächsten
- b) diesen
- c) vorigen

Studiertet ... hier Wirtschaft?

- a) euer Kollege
- b) ihr
- c) dieser junge Mann

Hier arbeitete vor kurzem ... Manager.

- a) unsere
- b) ihrer
- c) euer

Anna Simina arbeitete seit ... Sekretärin.

- a) kurz
- b) 2 Monaten
- c) lang

Ich interessierte mich für diesen Artikel.

- a) sich
- b) mir
- c) mich

РАЗДЕЛ 9.

Цель: *Обучение монологической речи на тему «Досуг, хобби». Развитие грамматических навыков по теме «Прошедшие времена. Präteritum. Plusquamperfekt».*

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Сложные существительные.
2. Досуг, хобби.
4. Глаголы в прошедшем времени. Präteritum, Plusquamperfekt.

Вопросы для самоподготовки:

1. Выполнение грамматических и текстовых упражнений.
2. Подготовка доклада на заданные темы.

Темы докладов:

1. Наиболее распространенные увлечения среди молодежи России и Германии.
2. Спорт как одно из распространенных видов увлечений в России и в Германии.

Требования к выполнению доклада:

Объем доклада – не более 5000 печатных знаков.

Защита доклада – не более 5 минут, не менее 30 высказываний.

Критерии оценки доклада: максимум 8 баллов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9

Форма практического задания: **текстовые упражнения, лексико-грамматические упражнения, доклад, беседа**

Выберите нужный вспомогательный глагол:

(??)Er gab ihm das Buch zurück. Er ... es ganz schnell gelesen.

(?) war

(!) hatte

(??)Er verbrachte diesen Abend mit seiner Familie. Er ... heute früher nach Hause gekommen.

(?) hatte

(!) war

(??)Der Student war ganz froh. Er ... die Prüfung gut bestanden.

(?) war

(!) hatte

(??)Der Chef bekam neue Ideen. Er ... ein Gespräch mit seinen Fachleuten gehabt.

(?) war

(!) hatte

(??)Ich konnte meine Freundin nicht erreichen. Sie ... heute bei ihren Eltern geblieben.

(?) hatte

(!) war

(??)Kollege Müller hatte ein ernsthaftes Gespräch mit seinem Chef, denn er ... sich wieder zur Arbeit verspätet.

(!) hatte

(?) war

(??)Jetzt kannte er die neue Telefonnummer seines Schulfreundes, er ... ihm auf der Straße begegnet.

(?) hatte

(!) war

(??)Seine Familie lebte nun in Wuppertal, er ... dort eine neue Stelle bekommen.

(!) hatte

(?) war

(??)Wir dankten unserem Kollegen. Er ... uns bei dieser Arbeit geholfen.

(?) war

(!) hatte

(??)Alle Mitarbeiter hatten jetzt viel Arbeit. Die Firma ... einen neuen Vertrag abgeschlossen.

(?) hattet

(!) hatte

Переведите предложение, выбрав один из предложенных вариантов.

(??) Сегодня он встал поздно.

(?) Heute steht er spät auf.

(!) Heute stand er spät auf.

(?) Heute wird er spät aufstehen.

(??) Они только что ушли.

(?) Sie gehen eben weg.

(?) Sie werden eben weggehen.

(!) Sie gingen eben weg.

(??) Мы только что закончили работу.

(?) Wir werden gleich die Arbeit beenden.

(?) Wir beenden die Arbeit gleich.

(!) Wir haben die Arbeit gleich beendet.

(??) Петер уехал в Берлин.

(?) Peter wird nach Berlin fahren.

(!) Peter fuhr nach Berlin.

(?) Peter fährt nach Berlin.

(??) Педро только что вернулся из командировки.

(?) Peter wird eben aus Dienstreise zurückkehren.

(!) Peter kehrte eben aus Dienstreise zurück.

(?) Peter kehrt eben aus Dienstreise zurück.

Вставьте глагол правильной грамматической формы:

(??) Der Zug war schon

(?) abfahren

(!) abgefahren

(?) abfuhr

(??) Zuerst hatte sie es

(!) anprobiert

(?) ausprobieren

(??) Sie hatten alle Dokumente richtig

(?) ausfüllen

(?) ausfüllten

(!) ausgefüllt

(??) Früher hatte sie ziemlich schlecht

(?) aussehen

(?) aussahen

(!) ausgesehen

(??) Zuerst war das Auto nach rechts

(?) einbiegen

(!) eingebogen

(?) einbiegt

(??) Die Touristen waren sehr früh

(!) aufgestanden

(?) aufstehen

(?) aufstanden

Выберите правильный вариант: Обратите внимание на то, что некоторые предложения связаны.

(??) Du wartest schon 15 Minuten. Warum ... du dich nicht gesetzt?

- (?) bist
- (?) hast
- (!) wirst

(??)Hier ... man nicht rauchen.

- (?) will
- (!) darf
- (?) wollte

(??)Dieses Buch ... mit Interesse gelesen.

- (?) hat
- (!) wird
- (?) sind

(??)Mein Freund ... viele deutsche Bücher.

- (?) lest
- (?) last
- (!) liest

(??)Es ist wichtig, Sport

- (?) treiben
- (?) getrieben
- (!) zu treiben

(??)Die Freunde ... gestern in den Klub.

- (?) gehen
- (!) gingen
- (?) gegangen

(??)Noch so früh. Dann ... ich noch etwas schlafen.

- (?) habe
- (?) soll
- (!) kann

(??)Ich habe gerade Zeit und ... dich zum Bahnhof begleiten.

- (?) solle
- (?) dürfe
- (!) kann

Выберите правильный вариант местоимения:

(??)Die Mutter hat der Tochter ein neues Kleid gekauft. Sie will ... zum Geburtstag schenken.

- (!) es
- (?) ihn
- (?) ihr

(??)Wir legen ... Mäntel ab.

- (!) unsere
- (?) euren
- (?) seinen

(??)Wo wart ... gestern?

(?) euch

(!) ihr

(?) sie

(??)Sie hatte gestern Geburtstag. Habt ihr ... gratuliert?

(?) sie

(!) ihr

(?) ihnen

Примерный перечень текстов для чтения и перевода

Wie nutzt man die Freizeit sinnvoll?

In der Freizeit kann man sehr viel unternehmen, z. B.: ein gutes Buch lesen, Musik hören, in die Ausstellung gehen, Sport treiben, einfach im Stillen nachdenken usw. Gerade junge Menschen sind vielseitig interessiert. Das ist gut, aber man sollte sich davor hüten, zu viele Hobbys zu haben. Man fängt vieles an, was man dann nicht zu Ende führt.

Der Tag ist anstrengend und fordert unseren ganzen Einsatz. Manchmal sitzen die Studenten bis spät in die Nacht hinein über den Büchern. Die meisten Eltern sehen es lieber, daß ihre Kinder auch in der Freizeit mit den Hochschularbeiten beschäftigt sind. Man muss aber einen Ausgleich für das anstrengende Lernen finden. Um gesund, leistungsfähig und auch psychisch ausgeglichen zu bleiben, braucht jeder eine Phase der Erholung, sprich Freizeit.

So könnte man sich auch mal am Sonntag richtig ausschlafen, in Ruhe frühstücken, einfach durch die Stadt bummeln und irgendwo ein Eis essen, ins Grüne fahren oder auf der Datscha einen schönen Tag genießen. Man kann zwischen so vielen Möglichkeiten wählen.

Aber heutzutage sitzen immer mehr Menschen vor dem Fernseher, fahren Auto, benutzen den Aufzug, anstatt sich zu bewegen. In der Freizeit könnte man auch wandern, Rad fahren oder einfach in der frischen Luft spazierengehen.

Am Wochenende

K: Martin! Hast du jetzt etwas Zeit?

M: Ja. Was ist denn los?

K: Alle Menschen haben heutzutage Hobbys. Das macht Freude und das ist modern. Warum haben wir kein Hobby? Kostet es viel Geld?

M: Keinesfalls! Kennst du Dieter?

K: Ja!

M: Am Wochenende geht er immer angeln. So ein Hobby kostet sehr wenig.

K: Warum gehen wir nicht angeln?

M: Haben denn alle Freunde von dir ein Hobby? Heinz, zum Beispiel?

K: Natürlich! Er fotografiert gern.

M: Und Lars?

K: Lars ist ein Sportfreund, er besucht alle Fußballspiele. Franz sammelt Briefmarken, Rolf bastelt. Und das Zimmer von Brigitte sieht wie ein Garten aus, sie hat Blumen sehr gern. Alle haben ein Hobby.

M: Und du? Warum hast du kein Hobby? Du fährst oft ins Grüne, wanderst gern. Also, du bist ein Naturfreund. Du hast auch Musik gern! Nun, was sagst du jetzt?

K: Wirklich! Von heute an sammle ich Briefmarken. Und du, Martin? Was möchtest du?

M: Ich weiß nicht genau. Es gibt so viele Hobbys: die Menschen angeln, wandern, sammeln Briefmarken, Schallplatten oder Bücher, basten oder treiben Sport. So verbringen sie die Freizeit, und das macht ihnen Freude.

Примерный перечень тем беседы:

1. Как ты провел летние каникулы?
2. Чем занимаешься в свободное время?
3. Есть ли у тебя хобби?

Примерный перечень текстовых упражнений:

Подберите русские эквиваленты

Bildergalerie, die - картинная галерея

Datscha, die - дача

Disko, die (die Diskos) - дискотека (дискотеки)

Fotografieren, das - фотография, фотографирование

freihaben - быть свободным

gesund - здоровый, полезно для здоровья

Hobby, das (die Hobbies) - хобби, увлечение

hören - слушать, слышать

Kino, das - кино, кинотеатр

Kochbuch, das - поваренная книга

Kriminalroman, der - детективный роман

Kunstmaler, der - художник

Lieblingsbeschäftigung, die - увлечение, любимое занятие

Lieblingsmaler, der - любимый художник

Lieblingsschriftsteller, der - любимый писатель

machen - делать, сделать

Malerei, die - живопись

modern - современный

Phantastik, die - фантастика

Psychologie, die - психология

Rezept, das - рецепт

Rucksack, der - рюкзак

sammeln - собирать

Sommer, der - лето

stundenlang - часами

Theater, das - театр

wählen - выбирать

wandern - бродить, гулять, странствовать
zum Beispiel - например
im Original - в оригинале
die schöne Literatur - художественная литература

Перечень примерных тем докладов:

1. Наиболее распространенные увлечения среди молодежи России и Германии.
2. Спорт как одно из распространенных видов увлечений в России и в Германии.

Требования к выполнению доклада:

Объем доклада – не более 5000 печатных знаков.

Защита доклада – не более 5 минут, не менее 30 высказываний.

Критерии оценки доклада: максимум 8 баллов.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Выберите правильный вариант спряжения слабого глагола в прошедшем времени (Präteritum).

Nachdem das Konzert zu Ende war, ___ wir noch lange durch die schönen alten Straßen.

- a) bummeln
- b) bummelten
- c) bummelteten

Der Großvater ___ die Uhr im vorigen Jahr.

- a) kaufte
- b) kauffete
- c) kauft

Alle ___ das schöne singende Mädchen.

- a) bewunderten
- b) bewundern
- c) bewunderteten

Die Kinder ___ in der Pause im Schulhof.

- a) spielen
- b) spielten
- c) spiele

Hier ist zu kühl. ___ ihr das Fenster?

- a) Öffneten

- b) Öffnet
- c) Öffnetet

Wo ___ er früher?

- a) wohntet
- b) wohnt
- c) wohnte

Es ___ einmal ein alter Fischer.

- a) lebt
- b) lebte
- c) lebtet

Der Flugkapitän ___ dem Jungen immer viel Interessantes von seinem Beruf.

- a) erzählte
- b) erzähltet
- c) erzählt

Выберите правильный вариант личного и вопросительного местоимения:

___ lesen heute ein neues Buch.

- (?) wir
- (?) ihr
- (?) ich

In einer Stunde möchte ___ zu Hause sein.

- (?) ich
- (?) wir
- (?) du

Erik ruft ___ an, um nach der Adresse der Firma zu fragen.

- (?) mir
- (?) ich
- (?) mich

___ beginnt den Text zu lesen.

- (?) Er
- (?) ich
- (?) mir

___ findet dieses Wetter schrecklich.

- (?) ihr
- (?) ich
- (?) wir

___ Heft ist das?

- (?) wer

(?)wessen

(?) wem

___ Ausstellung hast du gestern besucht?

(?)was für eine

(?) was für einer

(?) was

___ schiebst du in deinem Tagebuch?

(?) wessen

(?) was

(?)wer

___ hat meine Schwester einen Brief geschickt?

(?)wem

(?) wer

(?) wen

Spielst ___ Gitarre?

(?) ihr

(?) er

(?)du

___ wolltet schon mit 5 Jahren in die Schule gehen.

(?) ich

(?)ihr

(?) wir

___ Zeitung liest er gewöhnlich am Morgen?

(?) welcher

(?)welche

(?) wie

___ kam später, Petra oder Monika?

(?)wer

(?) was

(?) wem

Mit ___ Strassenbahn fahren Sie in die Bibliothek?

(?) welche

(?) welchem

(?)welcher

Ich verstehe ___ nicht.

(?)ihn

(?) ihm

(?) er

Meine Mutter fragt ____, ob ihr gestern nach Moskau fahren.

(?) euch

(?) ihr

(?) euer

Sprechen ____ Deutsch?

(?) ihr

(?) Sie

(?) du

____ Programm siehst du abends?

(?) was für ein

(?) was für eine

(?) was für einen

____ Zimmer ist größer?

(?) welcher

(?) welche

(?) welches

____ gratulierst du zum Geburtstag?

(?) wem

(?) wen

(?) wer

Выберите правильный вариант модального глагола в Präteritum:

Ich _____ nichts sagen, ich höre nur die Schlägen meines Herzens.

a) konnte

b) kann

c) könnte

Er _____ doch immer an die Kleinen denken.

a) mußte

b) muß

c) müßte

Ich _____ mich aufstützen, aber ich _____ es nicht.

a) wollte, kannte

b) wollte, konnte

c) will, kann

Alles _____ auch Täuschung sein.

a) kann

b) konnten

c) konnte

Manchmal _____ er die Tränen einfach laufen.

a) ließ

- b) läßt
- c) ließt

Den nächsten Tag _____ ich frei sein.

- a) sollte
- b) soll
- c) sollt

Ich _____ nur mutig ansehen.

- a) müssen
- b) muß
- c) mußte

Er _____ hinausgehen.

- a) will
- b) wollte
- c) wolltet

Wir _____ uns gut erholen.

- a) müssen
- b) mußte
- c) mußten

Eine große Puppe _____ er den Kleinen kaufen.

- a) wollte
- b) will
- c) wolltet

Du _____ das nicht machen!

- a) durftest
- b) darfst
- c) durfte

Er _____ es, nach dem Essen auf dem Sofa zu liegen.

- a) mag
- b) mochte
- c) möchte

Er steckte eine Zigarette in den Mund, aber _____ sie unangezündet.

- a) ließ
- b) läßt
- c) laßte

Eigentlich _____ man uns dankbar sein.

- a) soll
- b) sollte
- c) sollten

_____ ich das oder nicht, das ist für mich schon egal.

- a) Darf
- b) Durfte
- c) Darfst

Sie sagte: „Sie _____ Ihren Urlaub nehmen, Herr Fischer.“

- a) sollte
- b) sollen
- c) sollten

Ich _____ meine Tätigkeit niederlegen.

- a) konnte
- b) kann
- c) könnte

Ich _____ das Brot nicht mit ihnen teilen.

- a) will
- b) wolltet
- c) wollte

Ich bin überzeugt, daß Sie das Gespräch überlegen _____.

- a) müssen
- b) mußten
- c) mußte

Du _____, aber _____ das nicht.

- a) konntest, wolltest
- b) kannst, willst
- c) konnte, wollte

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольными мероприятиями промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине являются **зачеты и дифференцированный зачет**, которые проводятся в **устно-письменной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|---|--|---|
| УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в | Знать: лексический и грамматический минимум, в объеме, необходимом для | Этап формирования знаний |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | работы с иноязычными текстами профессиональной направленности и осуществления взаимодействия на иностранном языке. | |
| | | <p>Уметь: читать и переводить иноязычную литературу по профилю подготовки,</p> <p>самостоятельно находить информацию о странах изучаемого языка из различных источников (периодические издания, Интернет, справочная, учебная, художественная литература);</p> <p>взаимодействовать и общаться на иностранном языке</p> | Этап формирования умений |
| | | Владеть: одним из иностранных языков на уровне профессиональной коммуникации | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|---|
| УК-4 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не</p> |

| | | | |
|-------------|--|--|--|
| | | | <p>знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p> |
| УК-4 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание: чтение со словарем и без словаря текстов по теме.</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
| УК-4 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание: конференции, публичные выступления, аргументации, ведение диалогов на иностранном языке в объеме.</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий,</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | |
|--|--|---|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Примерные вопросы для проведения зачетов и дифференцированного зачета по учебной дисциплине

Тексты для чтения, перевода и пересказа

Вариант 1.

Luxemburg

Das Großherzogtum Luxemburg ist eine Monarchie in Westeuropa. Der Staat ist Mitglied der Europäischen Union und bildet zusammen mit Belgien und den Niederlanden die Beneluxstaaten. Es grenzt an Frankreich (Grenzlänge 73 km) und an Belgien (Grenzlänge 148 km) sowie an die bundesdeutschen Länder Rheinland-Pfalz und Saarland (Grenzlänge 138 km). Luxemburg ist mit einer Fläche von 2586 km² der zweitkleinste Staat der EU, 14 km² größer als das Saarland. Der Name des Großherzogtums wandelt sich von Lucilinburhuc, später Lützelburg ab, welches „kleine Burg“ bedeutet, einer kleinen Burg, um die herum die (Haupt-)Stadt Luxemburg entstand. Luxemburg ist weltweit das letzte verbliebene souveräne Großherzogtum. Vor mehr als tausend Jahren, 973 entstand auf einem hohen Berg ein Schloss, daraus entwickelte sich dieses kleine Land - Luxemburg. Die Fläche beträgt 2586 km². Hier leben 474.413 (07.2006) Einwohner.

Die Amtssprachen sind Deutsch und Französisch. Die Bevölkerung aber spricht einen Dialekt. Dialekt heißt Moselfränkisch. Die Hauptstadt des Landes heißt Luxemburg. Die Hauptstadt des Landes hat dem ganzen Land ihren Namen gegeben. Die Stadt Luxemburg hat eine schöne geographische Lage. Sie liegt auf einer Hochfläche. Die Stadt ist alt und schön. Im Laufe der Zeit versuchten viele Länder Luxemburg zu erobern, aber das Volk verteidigte tapfer sein Land, seine Unabhängigkeit. Sehr standhaft zeigten sich die Luxemburger während des zweiten Weltkrieges. Hitler versuchte das kleine Land zum dritten Reich anzuschließen. Aber in Luxemburg begann der allgemeine Streik gegen die faschistische Herrschaft. Heute wird in der Stadt viel gebaut und sie sieht sehr modern aus. Der Stadt Luxemburg existiert seit 1839. Seit 1948 gehört Luxemburg der Beneluxunion und seit 1949 gehört Luxemburg der Nato an.

Das Land ist in 3 Distrikte eingeteilt. So werden in Luxemburg Verwaltungsbezirke genannt. Luxemburg ist eine Erbmonarchie. Der Herzog ernennt und entläßt den Ministerpräsidenten und die Minister. Das Parlament ist nicht groß, es besteht aus 56 Abgeordneten. Das Parlament wird für fünf Jahre gewählt. Es gibt noch einen Staatsrat. Der Staatsrat besteht aus 24 Mitgliedern, die auf Lebzeiten vom Großherzog ernannt werden und beratende Stimmen haben. Großherzogtum Luxemburg ist eine Erbmonarchie auf demokratischer Grundlage. Deshalb gibt es hier viele politische Parteien. Zu den großen Parteien gehören die Christlich-Soziale Volkspartei, die Demokratische Partei, die Luxemburgische sozialistische Arbeitspartei.

Die Wirtschaft des Landes ist eng mit der belgischen und französischen Wirtschaft verbunden und auf die Hüttenindustrie orientiert. Nach der Stahlproduktion pro Kopf der Bevölkerung nimmt Luxemburg den ersten Platz in der Welt ein. Außerdem sind hier auch chemische Lederwaren, Zement- und keramische Industrie entwickelt. Luxemburg ist das einzige Land in Westeuropa, das keine Arbeitslosigkeit kennt, sogar unter den Gastarbeitern, die mehr als zwanzig Prozent der Bevölkerung bilden. Der Lebensstandard der Bürger in Luxemburg ist sehr hoch, fast jeder Bürger

hat ein Auto, eine gute Wohnung oder ein eigenes Haus. Alle können sich eine gute Erholung im Ausland leisten. Die Modernisierung der Industrie, neue Technologien, elektronische Steuerung in den Betrieben, das alles steigert die Arbeitsproduktivität und macht die Erzeugnisse konkurrenzfähig.

Luxemburg ist auch ein großes Finanzzentrum Europas. Die luxemburgischen Banken spielen eine große internationale Rolle. Luxemburg gilt neben der Schweiz und Liechtenstein als ein Paradies für Unternehmen, weil die Steuern niedriger sind, als in anderen Ländern. Es gibt viele Freiheiten für die Bankenkunden, das lockt viele Einleger in das Land.

Im Süden und Südwesten von der Hauptstadt, im Moseltal liegen die Weingärten. Die Weißweine aus Luxemburg sind überall bekannt. In den bergigen Regionen ist die Milchwirtschaft entwickelt. Ein Drittel des ganzen Territoriums nehmen die Wälder an, deshalb ist Luxemburg ein sehr grünes Land. Die Flüsse in den Bergen sind sehr klar, es gibt dort viele Fische. In Luxemburg spielt der Tourismus eine bedeutende Rolle, man braucht viele Hotels und Gasthöfe dafür. In letzter Zeit wurden alle Bauernwirtschaften zu Gasthöfen umgebaut. Sie liegen oft am Ufer von Mosel oder in den Wäldern, sie sind nicht teuer und werden gern von den Touristen besucht.

Vapuanm 2.

Liechtenstein

Liechtenstein liegt an der Westseite der Ostalpen. Die Fläche beträgt 160 qkm, die Bevölkerung zählt 32000. Liechtenstein ist ein selbständiges kleines Fürstentum. Die Hauptstadt ist Vaduz. Das Fürstentum Liechtenstein ist mit der Schweiz durch gleichen Zoll, gleiches Geld, gleiche Post, gleiches Telephon- und gleiches Telegraphnetz in Wirtschaftsunion verbunden. Auch die diplomatische Vertretung des Fürstentums im Ausland hat die Schweiz übernommen.

Vieles scheint es in diesem Land ungewöhnlich. Hier gibt es keine Grenzen, kein eigenes Geld, keinen Bahnhof, keinen Flughafen. Liechtenstein unterhält keine Streitkräfte. Die zivile Polizei ist 25 Mann, die Hilfspolizei 25 Mann stark.

An der Spitze des Fürstentums Liechtenstein steht ein Fürst. Gemäß der Verfassung von 1921 ist das Land eine konstitutionelle Erbmonarchie (im Mannesstamme), auf demokratischer und parlamentarischer Grundlage. Fürst und Volk regieren gemeinsam. Der Fürst ist ein Staatsoberhaupt und vertritt das Land nach außen. Er unterzeichnet die Gesetze und ernennt die Regierung auf Vorschlag des liechtensteinischen Landtags. Dieses fünfundzwanzigköpfige Parlament nimmt die Rechte und Interessen des Volkes wahr. Seine Hauptaufgabe besteht in der verfassungsgemäßen Mitwirkung an den Gesetzgebung. Für den Vollzug der Gesetze sind die Regierung und die ihr unterstellte Verwaltung zuständig. Zur Wahl stellen sich zur Zeit drei Parteien, die alle zur demokratischen, liberalen und sozialen Grundorientierung des Landes stehen. Die Stimmberechtigung beginnt mit dem vollendeten 20. Lebensjahr, wobei den heute rund 14'000 Stimmbürgerinnen und -bürgern das Recht zusteht, gegen Beschlüsse des Landtages das Referendum zu ergreifen oder Verfassungs- und Gesetzesinitiativen einzurechen.

Das Gebiet des Fürstentums Liechtenstein war etwa 800 v. Chr. von Rättern besiedelt und wurde 15 v. Chr. von den Römern erobert. Eine römische Straße durchzog das Landesgebiet von Norden nach Süden. Zeugnis hiervon sind die römischen Villen, die in Schaanwald und Neudeln ausgegraben wurden. Von besonderer Bedeutung war das Kastell Schaan, das den Zweck hatte, die Alpenstraße gegen Alemanen-Einfälle zu sichern. Während der Völkerwanderung drangen die Alemanen von Norden ein: es entstanden die beiden Herrschaften Vaduz und Schellenberg. 1799 wurde das Land von den napoleonischen Truppen besetzt. 1806 - 1814 gehörte Liechtenstein zum von Napoleon etablierten Rheinbund; 1815 - 1866 war es Mitglied des Deutschen Bundes. Nach dessen Auflösung 1866 wurde der kleine Staat wieder selbstständig.

Liechtenstein nennt man ein Land ohne Städte, weil das Land keine Städte hat. Hauptort der insgesamt elf Gemeinden ist Vaduz (über 5000 Einwohner) und damit auch Wohnort des Staatsoberhauptes, Sitz des Parlamentes, der Regierung und der meisten Landesbehörden, über die Ereignisse im In- und Ausland berichten vorwiegend die zwei Tageszeitungen, die jeweils einer der beiden großen Parteien nahestehen, sowie private Radiosender.

Ein bedeutendsten Industriezentrum ist die Stadt Balzers, der Sitz der gleichnamigen Firma. Die Industriebetriebe der Stadt liefern optische Geräte und Ausrüstung für den Bedarf der Kernphysik, hochleistungsfähige Vakuumpumpen. Das Städtchen Schaan ist dadurch bekannt, daß hier erstklassige künstliche Zähne hergestellt werden. Hier befindet sich das "Theater am Kirchplatz". Es gibt die Städte Triesen, Mauern, Triesberg.

Die Stadt Vaduz hat ihren Gästen interessante Museen zu bieten. Besonders viele Besucher lockt die Fürsterliche Gemädegalerie, in der Meisterwerke von Rubens, Rembrandt, van Dyck, Breugel, Botticelli und Chardin beherbergt sind. Das Liechtensteinische Kunsthaus ist im Besitz einer bemerkenswerten Sammlung moderner Graphik. Das Postmuseum erzählt über die Geschichte der Briefmarke und wird von Briefmarkensammler aus aller Welt gern besucht. Das Liechtensteinische Landesmuseum macht die Gäste mit der Geschichte des Fürstentums vertraut. Es zeigt Kunstgegenstände, historische Dokumente, Waffen und Funde aus archäologischen Ausgrabungen. Bronze und goldene Schmucksachen gehören den keltischen Stämmen, die den Rheintalim Altertum besiedelten: römische Münzen wurden hierher von den Legionen des Kaisers August: Schwerter und Lanzen waren die Waffen der Alemanen, die die Römer im III. Jh. nach Christi aus dieser Gegend verdrängten.

Die Geschichte dieses Fürstentums war immer mit dem Schicksal der Aristokratie verbunden. In Liechtenstein gibt es auch russische Spuren. In Liechtenstein lebt schon viele Jahre Baron von Falz-Fein, der sehr viel für unseren Staat und unserer Kultur geleistet hat. Er kehrte unserem Land viele Kunstwerke zurück, die während des 2. Weltkrieges aus dem Russland geraubt waren. Dieser ein sehr gebildeter Mensch hat sich sehr viel Mühe gegeben, damit man die berühmte Jantarnaja Kammer gefunden hat. Er ist der Begründer des liechtensteinisches Olympiakomitees, er ist der Vorsitzende dieses Komitees. Er hat zum 50. Jahrestag des Sieges ein Buch "Suvorovs Gedenkstätte in Alpen " und einige Briefmarken mit den Episoden aus dem Leben dieses Landes herausgegeben. Diese Bücher hat er unseren Veteranen zum Tag des Sieges geschenkt. Zusammen mit den hervorragenden Persönlichkeiten der Welt gründete Eduard Alexandrowitsch ein Komitee "Für ehrliche Beziehungen zu den Kunstschatzen", die die Nazis geraubt haben. Er hat noch sehr viele andere Verdienste.

Темы и вопросы диалогов:

1. Meine Familie.
2. Meine Verwandte.
3. Der Beruf.

Темы эссе:

1. Meine Heimatstadt.
2. Die Wohnung.
3. Die Einkäufe.

Темы докладов:

1. Die Reise.
2. Sport.
3. Gesunde.
4. Lebensweise.
5. Russland.
6. Der Staatsaufbau der Russischen Föderation.
7. Die BRD und ihre Sehenswürdigkeiten.
8. Die Schweiz.
9. Luxemburg.
10. Liechtenstein.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Ивлева, Г. Г. Немецкий язык : учебник и практикум для вузов / Г. Г. Ивлева. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08697-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450169>
2. Ситникова, И. О. Деловой немецкий язык (B2–C1). Der Mensch und seine Berufswelt : учебник и практикум для вузов / И. О. Ситникова, М. Н. Гузь. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14033-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467519>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Ивлева, Г. Г. Справочник по грамматике немецкого языка : учебное пособие для вузов / Г. Г. Ивлева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12061-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451548>
2. Осипян, Л. Г. Немецкий язык для изучающих туризм, географию и регионоведение (A2-B2) : учебное пособие для вузов / Л. Г. Осипян, А. В. Тканова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 182 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> | <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> | <p>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> |
| <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| <p>Cyberleninka</p> <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p> <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в</p> | <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p> <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

| |
|---|
| электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. |
|---|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой учебной дисциплины, доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к практическому занятию

При подготовке и работе во время проведения практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с техникой.

Работа во время проведения учебного практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в компьютерном классе;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/ экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа к Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint).

5.4.3. Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | | | |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «*Второй иностранный язык в профессиональной деятельности*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» используются:

Учебная аудитория для практических занятий: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (например, таблицы «Основная грамматика немецкого языка» и т.д.),

экранно-звуковыми средствами обучения (например, CD «Немецкий язык. Начальный курс»), демонстрационными материалами, видеофильмами DVD.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины *«Второй иностранный язык в профессиональной деятельности»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПЛАНИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

**Квалификация (степень)
*Бакалавр***

**Форма обучения
*Очная, заочная***

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента экономического факультета Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляра

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы . | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 9 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 12 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 18 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 18 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 18 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 19 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 22 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 23 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 23 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 23 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 24 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 25 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 27 |
| 5.6 Образовательные технологии | 27 |
| Лист регистрации изменений..... | 28 |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах планирования и прогнозирования гостиничной деятельности, формирование знаний и умений в области организации деятельности гостиничного предприятия, сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков по разработке прогнозов и планов развития предприятий отрасли, научить его использовать современные информационные и компьютерные технологии при разработке прогнозов и планов с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

Задачи учебной дисциплины:

1. знать и глубоко понимать теоретические основы планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
2. знать отраслевые особенности предприятий сферы гостеприимства, структуру рынка услуг, методы его анализа;
3. знать методические подходы к оценке эффективности функционирования гостиничного предприятия;
4. отечественный и зарубежный опыт бизнес- планирования на предприятии с учетом отраслевых особенностей;
5. методику разработки разделов плана: производства и реализации услуг, труда и заработной платы, себестоимости, прибыли и рентабельности, финансового плана и др.;
6. уметь выявлять конкретные проблемы и задачи связанные с экономикой предприятия при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решений, планировать мероприятия по обеспечению эффективности функционирования гостиничного предприятия;
7. овладеть профессиональной экономической терминологией и лексикой;
8. овладеть навыками бизнес- планирования, реконструкции и развития гостиничного предприятия;
9. овладеть знаниями об основах ценообразования на предприятиях гостеприимства.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «**Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства**» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность **очной и заочной формам обучения**.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- «Основы гостиничного дела»,

Знания: основ формирования гостиничного продукта

Умения: формировать и предоставлять полноценный гостиничный продукт

Навыки: создания и внедрения гостиничного продукта

- «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства»,

Знания: теоретические основы гостиничной деятельности; нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями

Умения: выявлять потребности потребителей, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;

Навыки: навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками организации, регламентации и контроля процессов обслуживания, навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителями- «Сервисная деятельность»,

Знания: содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; технологию формирования гостиничного продукта; формы и методы выявления потребностей потребителя

Умения: осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; формировать гостиничный продукт;

Навыки: навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; навыками выявления потребностей потребителя, навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта.

- «Технологии гостиничной деятельности»,

Знания: теоретические основы гостиничной деятельности; нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями

Умения: выявлять потребности потребителей, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;

Навыки: навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками организации, регламентации и контроля процессов обслуживания, навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителями

Изучение учебной дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Проектирование гостиничной деятельности, Управление проектами в индустрии гостеприимства, Инновации в индустрии гостеприимства, Управление инвестиционной деятельностью гостиничного предприятия.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-7; ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|---|
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства |
| | | | ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия. |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 4 и 5 семестре, составляет 8 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен в 4 семестре – зачет с оценкой, в 5 семестре - экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|---|-------------|----------|----|--|--|
| | | 4 | 5 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 80 | 48 | 32 | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 64 | 42 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 90 | 18 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 36 | | 36 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 288 | 180 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|-----------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 20 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 8 | | | |
| Практические занятия | 12 | 12 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 44 | 44 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 211 | 184 | 27 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 288 | 248 | 36 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

Объем учебных занятий составляет 288 часов.

Объем самостоятельной работы – 108 часов.

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|--|------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (семестр 4) | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы планирования и прогнозирования деятельности гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 6 | 0 | 8 |
| Раздел 2. Стратегическое планирование развития гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 6 | 0 | 8 |
| Раздел 3. Планирование научно-технического и социального развития гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 6 | 0 | 8 |
| Раздел 4. Планирование ресурсного обеспечения деятельности гостиничного предприятия | 36 | 20 | 16 | 2 | 6 | 0 | 8 |
| Раздел 5. Планирование трудовых показателей | 36 | 16 | 20 | 2 | 8 | 0 | 10 |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| Общий объем, часов | 180 | 90 | 90 | 16 | 32 | 0 | 42 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 6. Планирование издержек и результатов деятельности гостиничного предприятия | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 7. Финансовое планирование | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 8. Организация планирования на предприятии сферы гостеприимства и использование программных продуктов | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

Объем учебных занятий составляет 288 часов.

Объем самостоятельной работы – 211 часов.

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|--|------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы планирования и прогнозирования деятельности гостиничного предприятия | 36 | 26 | 10 | 1 | 2 | 0 | 7 |
| Раздел 2. Стратегическое планирование развития гостиничного предприятия | 36 | 26 | 10 | 1 | 2 | 0 | 7 |
| Раздел 3. Планирование научно-технического и социального развития гостиничного предприятия | 36 | 25 | 11 | 1 | 2 | 0 | 8 |
| Раздел 4. Планирование ресурсного обеспечения деятельности гостиничного предприятия | 36 | 25 | 11 | 1 | 2 | | 8 |
| Общий объем, часов | 144 | 102 | 42 | 4 | 8 | 0 | 30 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 5. Планирование трудовых показателей | 36 | 31 | 5 | 1 | 1 | | 3 |
| Раздел 6. Планирование издержек и результатов деятельности гостиничного предприятия | 36 | 31 | 5 | 1 | 1 | 0 | 3 |

| | | | | | | | |
|--|----------------|------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| Раздел 7. Финансовое планирование | 36 | 30 | 6 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Раздел 8. Организация планирования на предприятии сферы гостеприимства и использование программных продуктов | 36 | 30 | 6 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Общий объем, часов | 144 | 122 | 22 | 4 | 4 | 0 | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Раздел 1. Основы планирования и прогнозирования деятельности гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Стратегическое планирование развития гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Планирование научно-технического и социального развития гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Планирование ресурсного обеспечения деятельности гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| Раздел 1. Основы планирования и прогнозирования деятельности гостиничного предприятия | 46 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 16 | реферат | 14 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Стратегическое планирование развития гостиничного предприятия | 46 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 16 | реферат | 14 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Планирование научно-технического и социального развития гостиничного предприятия | 46 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 16 | реферат | 14 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Планирование ресурсного обеспечения деятельности гостиничного предприятия | 46 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 16 | реферат | 14 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 184 | 64 | | 64 | | 56 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 5. Планирование трудовых показателей | 6 | 2 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 2 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Планирование издержек и результатов деятельности гостиничного предприятия | 6 | 2 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 2 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Финансовое планирование | 8 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 2 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|----------|---------|----------|---|
| Раздел 8. Организация планирования на предприятии сферы гостеприимства и использование программных продуктов | 7 | 2 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 27 | 10 | | 9 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»)

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПЛАНИРОВАНИЯ И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: Изучить сущность и функции планирования, принципы и методы планирования, систему планов предприятия и порядок их реализации

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и функции планирования. Задачи, основные принципы и методы планирования. Система планов предприятия и их взаимосвязь. Плановые расчеты и показатели. Классификация планов предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Почему необходимо планирование в рыночной экономике
2. Дайте определение планированию с точки зрения процесса и методологии.
3. Какие проблемы можно решить с помощью планирования и каким образом
4. Какие принципы необходимо учитывать при разработке планов
5. Дайте характеристику основным методам планирования.
6. Какие методы планирования используются в тактическом планировании и при каких условиях их можно использовать
7. Какова последовательность проведения плановых расчетов

РАЗДЕЛ 2. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: Изучить этапы стратегического планирования деятельности фирмы, анализ внешней и внутренней среды, выбор типа хозяйственной стратегии и прогнозирование основных направлений деятельности предприятий

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и задачи стратегического планирования. Процесс стратегического планирования, его преимущества и недостатки. Типы стратегий предприятия. Формирование стратегии предприятия: анализ внешней среды, прогнозирование основных направлений деятельности предприятий, выбор типа хозяйственной стратегии.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие задачи решает стратегическое планирование на предприятии.
2. Какие основные методы планирования используются при разработке стратегии развития предприятия.
3. Виды стратегий и их характеристика.
4. Этапы разработки стратегического плана и их характеристика.
5. Как организуется выполнение заданий стратегического плана

РАЗДЕЛ 3. ПЛАНИРОВАНИЕ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: Изучить основные понятия инновационного менеджмента, систему конструкторской документации и экономическую эффективность научно- технической подготовки производства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Показатели плана научно- технического и социального развития предприятия. Показатели технического уровня производства и эффективности новой техники и технологии. Программа социального развития предприятия, ее содержание и показатели. Роль социальной программы предприятия и повышение эффективности труда.

Вопросы для самоподготовки:

1. План по экономии материалов, топлива, энергии
2. План капитального ремонта основных фондов
3. План использования производственных фондов
4. План модернизации и замена устаревшего оборудования, оснастки и инструмента
5. План технико- экономического уровня производства и выпускаемой продукции.

РАЗДЕЛ 4. ПЛАНИРОВАНИЕ РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: Изучить экономические ресурсы предприятия (фирмы), амортизационные отчисления и методику их расчетов, эффективность использования основного капитала.

Перечень изучаемых элементов содержания

Классификация материальных ресурсов предприятия. Нормативное обеспечение планирования потребности в материальных ресурсах. Определение величины производственных запасов материальных ресурсов.

Вопросы для самоподготовки:

1. Планирование капитальных вложений
2. Планирование материального обеспечения предприятия.
3. Определение планово- расчетной цены, установление технически обоснованных норм расходов материалов.

РАЗДЕЛ 5. ПЛАНИРОВАНИЕ ТРУДОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Цель: Изучить содержание и задачи плана по труду, показатели плана по труду и связь с другими разделами плана, а также планирование роста производительности труда.

Перечень изучаемых элементов содержания

Содержание и задачи плана по труду, его показатели и связь с другими разделами плана. Планирование роста производительности труда.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные методы планирования показателей по труду
2. План по мотивации и стимулированию труда
3. План по развитию персонала
4. План социально-культурного развития коллектива

РАЗДЕЛ 6. ПЛАНИРОВАНИЕ ИЗДЕРЖЕК И РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: Изучить классификацию издержек на выполнение работ, калькулирование себестоимости работ, услуг а, также планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.

Перечень изучаемых элементов содержания

Задачи плана по себестоимости, прибыли и рентабельности. Планирование снижения себестоимости продукции. Разработка калькуляции единицы продукции. Смета затрат на производство продукции. Планирование оптовой цены единицы продукции. Прибыль, порядок ее распределения и использования. Уровень рентабельности, порядок его расчета.

Вопросы для самоподготовки:

1. Планирование амортизационных отчислений
2. Планирование износа малоценного инвентаря
3. Планирование налоговых выплат предприятиями

РАЗДЕЛ 7. ФИНАНСОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Цель: Изучить содержание и структура финансового планирования, прибыль предприятия и ее распределение и основные показатели финансового плана предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

Цели, задачи и функции финансового планирования. Баланс доходов и расходов, его составные части и показатели. Доходы от реализации продукции и услуг и внереализационные доходы. Содержание Финансового плана. Методика разработки финансового плана. Связь финансового плана с другими разделами плана.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие специфические принципы необходимо учитывать в финансовом планировании
2. Варианты прогнозов плана реализации и методы их обоснования.
3. Для каких целей и алгоритм расчета точки самоокупаемости и запас финансовой прочности?
4. Какие задачи решаются в плане финансовых результатов – балансе доходов и расходов
5. Баланс источников и направлений использования финансовых ресурсов: его структура, цель разработки, взаимосвязь с другими планами.
6. План денежных поступлений и выплат

РАЗДЕЛ 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЛАНИРОВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

Цель: Изучить основные показатели применяемые в планировании предприятия гостеприимства, основные разделы плана развития предприятия, планирование использования возможностей сети Интернет в гостиничном бизнесе.

Перечень изучаемых элементов содержания

Цель и задачи составления бизнес-плана развития предприятия гостеприимства. Основные разделы бизнес-плана. Исходные данные для составления бизнес-плана. Основные технико-экономические показатели бизнес-плана, и планирование использование возможностей сети Интернет в гостиничном бизнесе.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие основные виды бизнес-планов Вы знаете и чем они отличаются
2. Структура бизнес-плана и характеристика основных его разделов.
3. Порядок разработки бизнес-плана.
4. Порядок организации выполнения бизнес-плана.
5. Какие программные средства могут быть использованы при разработке бизнес-плана

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Трактование понятия планирования в условиях рынка.
2. Сущность и функции планирования.
3. Принципы и методы планирования.
4. Система планов предприятия и порядок их реализации.
5. Структура текущего плана предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1.Цели разработки внутрифирменных планов:

- а) привлечение инвестиций;
- б) эффективное управление;
- в) мотивация персонала;
- г) контроль

2. Процесс планирования начинается с:

- а) формулирования целей;
- б) определение лица ответственного за принятие решений;
- в) сбора информации о ситуации;
- г) анализа внешней среды.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Этапы стратегического планирования деятельности фирмы.
2. Концепция стратегического планирования.
3. Классическая система стратегического планирования.
4. Определение общего направления развития предприятия туризма.
5. Анализ внешней среды.
6. Анализ внутренней среды.
7. Прогнозирование основных направлений деятельности предприятий.
8. Выбор типа хозяйственной стратегии.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Что из себя представляет стратегия организации?

- а) Расширенное описание миссии организации
- б) Бизнес-план
- в) План реализации мечты предпринимателя
- г) Конкретный долгосрочный план достижения некоторой цели

2. Каковы основные компоненты стратегического плана? (отметьте несколько правильных ответов)

- а) Миссия
- б) Начальный капитал
- в) Стратегия
- г) Подбор рабочей силы

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Основные понятия инновационного менеджмента.
2. Выбор инновационной стратегии.
3. Жизненный цикл продукта.
4. Система конструкторской документации.
5. Система технологической документации.
6. Постановка продукции на производство.
7. Экономическая эффективность научно-технической подготовки производства.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Чем определяется структура планов предприятия:

- а) Целями;
- б) Задачами;
- в) Приоритетами;
- г) Видами деятельности;

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Экономические ресурсы предприятия (фирмы).
2. Особенности спроса на ресурсы.
3. Планирование обеспеченности предприятия туризма основным капиталом.
4. Амортизационные отчисления.
5. Эффективность использования основного капитала.
6. Оборотные средства.
7. Планирование запасов товарно-материальных ценностей.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Нормативы запасов материалов определяются в зависимости от:

- а) расчетов в производственной программе;
- б) прямых и косвенных затрат труда на производство продукции;

- в) величины среднесуточного их расхода и очередного периода закупок или интервала поступления заказанной партии на предприятие.
- г) правильного ответа нет

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Содержание и задачи плана по труду.
2. Показатели плана по труду и связь с другими разделами плана.
3. Планирование роста производительности труда.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Нормативы затрат средств труда и производства определяют:

- а) потребность предприятия в рабочих местах, производственной площади, технологической оснастке;
- б) необходимое количество работников соответствующей категории для выполнения определенного вида работ;
- в) себестоимость продукции.
- г) правильного ответа нет

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Классификация издержек на выполнение работы.
2. Состав затрат, включенных в плановую себестоимость работ, услуг.
3. Калькулирование себестоимости работ, услуг.
4. Смета затрат на производство.
5. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В рыночных отношениях предприятий действует целая система взаимосвязанных планово-экономических показателей и механизмов, определяющих:

- а) конечный результат всякой производственно-финансовой и социально-трудовой деятельности;
- б) эффективность предприятия или предпринимательской деятельности;
- в) подтверждение соответствия качественных показателей изделия стандарту качества.
- г) правильного ответа нет

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. Содержание и структура финансового планирования.
2. Прибыль предприятия и ее распределение.
3. Показатели финансового плана предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. При оценке эффективности работы предприятий в качестве характеристики их относительной доходности используется показатель:
- Прибыли.
 - Рентабельности.
 - Удельной себестоимости.
 - Дохода.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 8:

- Показатели применяемые в планировании предприятия туризма.
- Основные разделы плана развития предприятия: план производства; план повышения экономической эффективности производства; план материально-технического снабжения; план по труду и кадрам; план по издержкам производства и реализации продукции(услуг); планирование себестоимости услуг.
- Планирование использования возможностей сети Интернет в гостинично-туристском бизнесе.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

- Различие инвестиционного бизнес-плана и бизнес-плана состоит в следующем:
 - во внутреннем бизнес-плане больше разделов;
 - разная степень детализации расчетов;
 - в инвестиционном плане больше разделов
 - эти планы одинаковы

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является на 4 семестре – зачет с оценкой, на 5 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|--|--|
| ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Знать: - состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: - принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. - проводить выбор систем автоматизации | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|---|---|---|
| | | предприятий сферы гостеприимства, -анализировать основные показатели деятельности предприятия | |
| | | Владеть: - навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Знать: основы бизнес-планирования, порядок разработки бизнес-планов | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Организовать процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Навыками разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства; Специализированными программными продуктами и базами данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|---|---|
| ПК-7; ПК-9 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в |

| | | | |
|------------|--|---|--|
| | | | изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |
| ПК-7; ПК-9 | Этап формирования умений | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений | 1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов; |
| ПК-7; ПК-9 | Этап формирования навыков и получения опыта. | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Сущность и задачи планирования на предприятии, роль планирования в условиях рыночной экономики.
2. Функции планирования в управлении предприятиями гостиничного бизнеса.
3. Виды планирования.
4. Предприятие как объект планирования.
5. Общие принципы планирования.
6. Схема формирования показателей планирования
7. Формы и методы планирования
8. Организация внутрифирменного планирования.
9. Методы обоснования плановых решений.
10. Сущность стратегического планирования.
11. Стратегическое планирование. Понятие, методы, элементы, функции.
12. Определение миссии и целей туристической фирмы.
13. Анализ внешней среды сферы гостеприимства.
14. Анализ потенциала гостиничного предприятия.
15. Выбор хозяйственной стратегии.
16. Зависимость устойчивости гостиничного предприятия от величины выручки.
17. Сильные и слабые стороны гостиничного предприятия.
18. Показатели производства и реализации продукции и услуг гостиницы.
19. Методы расчета объема производства и реализации продукции и услуг.
20. Формирование ассортимента продукции и услуг.
21. Производственная программа и производственные мощности.
22. Показатели плана научно-технического и социального развития предприятия.
23. Показатели плана научно-технического развития предприятия.
24. Использование программных продуктов и информационных технологий на предприятиях гостиничного бизнеса.
25. Задачи и содержание плана по труду.
26. Показатели производительности труда.
27. Факторы роста производительности труда.
28. Факторы, влияющие на потребность предприятия в персонале.
29. Баланс рабочего времени одного среднесписочного рабочего.
30. Планирование численности профессионально-квалификационного состава.
31. Планирование фонда оплаты труда.
32. Штатное расписание на планируемый год.
33. Планирование среднего уровня оплаты труда по категориям персонала.
34. Классификация материальных ресурсов предприятия.
35. Система нормирования расходов и запасов материалов на предприятиях гостиничного бизнеса.
36. Определение величины производственных запасов материальных ресурсов.
37. Задачи плана по себестоимости, прибыли и рентабельности.
38. Планирование себестоимости продукции, услуг по статьям калькуляции.
39. Разработка сметы затрат на производство продукции.
40. Показатели: полная себестоимость и производственная себестоимость, затраты на 1 рубль реализованной продукции.
41. Определение планируемой прибыли от реализации продукции, услуг, план распределение прибыли
42. Рентабельность продукции, услуг, рентабельность производства.
43. Роль инвестиций в развитии производства, услуг.
44. Содержание и порядок разработки плана инвестиций и капитального строительства.
45. Определение размера инвестиций и их источников.
46. Расчет экономической эффективности инвестиционных ресурсов.
47. Цели, задачи, финансового планирования.
48. Задачи и содержание финансового плана индустрии гостеприимства.

49. Планирование доходов и расходов предприятия.
50. Баланс доходов и расходов его составные части.
51. Место и роль в системе планирования деятельности предприятия.
52. Основные этапы бизнес- планирования.
53. Структура и одержание бизнес- плана.
54. Анализ рынка и конкурентов как раздел бизнес- плана.
55. План маркетинга как раздел бизнес – плана.
56. Финансовый план как раздел бизнес- плана.
57. Показатели эффективности инвестиционных проектов, порядок их расчета в бизнес- плане.
58. Определение минимального объема продаж « точка безубыточности».

Аналитическое задание:

1. Проанализировать уровень развития рынка услуг предприятий общественного питания (на примере конкретного региона: Москва, регионы РФ. зарубежные страны и т. д.).
2. Составить калькуляцию себестоимости, учет издержек обращения и формирование цены на продукцию на предприятиях общественного питания (теоретическо-описательный вариант (с примерами) или конкретно-практический вариант на примере конкретного предприятия).
3. Рассчитать и проанализировать в динамике основные финансовые показатели работы гостиничного предприятий (теоретический вариант: методика определения, формулы для расчета, особенности применения на предприятиях в РФ и/или за рубежом; или/и практический вариант: набор показателей, динамика за несколько лет, анализ изменений, основные направления по повышению эффективности работы на примере конкретного предприятия).
4. Составить оптимистический, пессимистический и наиболее вероятный план нового мероприятия (на примере конкретного гостиничного предприятия).
5. Привести примеры зарубежного опыта бизнес - планирования. Найти положительные и отрицательные стороны (на конкретном примере)
6. Выявить ошибки в предложенном для анализа плане развития гостиничного предприятия

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Боробов, В.Н. Прогнозирование и планирование в условиях рынка : учебное пособие : [16+] / В.Н. Боробов, А.К. Марков, Е.Е. Можжев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596089> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1539-9. – DOI 10.23681/596089. – Текст : электронный
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>
3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453849>

Дополнительная литература

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453848>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | их полными текстами. Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету/экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel),

Информационные справочные системы

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, | https://rusneb.ru/ доступ к полной |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| | библиотека | карт и прочих материалов. | коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины **«Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства»** в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины **«Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства»** применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины **«Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства»** предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых игр, разбор конкретных ситуаций, в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины **«Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства»** предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины **«Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства»** предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины **«Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства»** предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПОДБОР, ОБУЧЕНИЕ И АТТЕСТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ
ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента, доцента экономического факультета Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента, доцента экономического факультета Хетагурова В.Ш., канд. экон. наук, доцента, доцента экономического факультета Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 15 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 15 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 15 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 16 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 17 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 25 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины | 25 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 25 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 27 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 28 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 30 |
| 5.6 Образовательные технологии | 30 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель курса – приобретение студентами знаний в подбора, обучения и аттестации персонала, а также умений и навыков применения этих знаний на практике в отеле.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретические основы подбора, обучения и аттестации персонала в отеле;

уметь: осуществлять подбор, аттестацию и обучение персонала в отеле;

владеть: навыками эффективной работы с персоналом отеля по направлениям: подбор, аттестация и обучение

Задачи учебной дисциплины:

1. изучить основные направления подбора в отеле;
2. изучить основные направления обучения в отеле;
3. изучить основные направления аттестации в отеле;
4. провести анализ действующих систем подбора, обучения и аттестации персонала в гостиничном бизнесе.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Основы гостиничного дела», «Предприятия и организации туризма и гостеприимства» «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания.
- Проектно-технологическая практика
- Преддипломная практика

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1; ПК-2; ПК-3 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
|--|--|--|--|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 семестре, составляет 5 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен в 6 семестре экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 90 | 90 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 42 | 42 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 54 | 54 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 36 | 36 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 180 | 180 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 42 | 42 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 30 | 30 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 129 | 129 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | 9 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 180 | 180 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов |
|--------------|--|
|--------------|--|

| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
|---|----------------|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Особенности управления персоналом в отеле. Кадровая политика. | 36 | 18 | 18 | 2 | 4 | | 12 |
| Раздел 2. Подбор персонала в отеле: принципы набора, отбора и адаптации | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 3. Оценка персонала в отеле: аттестация и самооценка | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4. Обучение персонала отеля: специфика подготовки руководителей и линейных сотрудников | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 5. Пути совершенствования управления персоналом в отеле | 36 | 18 | 18 | 2 | 4 | | 12 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 36 | | | | | |
| Общий объем, часов | 180 | 90 | 90 | 16 | 32 | | 42 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Особенности управления персоналом в отеле. Кадровая политика. | 36 | 29 | 7 | - | 1 | | 6 |
| Раздел 2. Подбор персонала в отеле: принципы набора, отбора и адаптации | 36 | 27 | 9 | 1 | 2 | | 6 |
| Раздел 3. Оценка персонала в отеле: аттестация и самооценка | 36 | 27 | 9 | 1 | 2 | | 6 |
| Раздел 4. Обучение персонала отеля: специфика подготовки руководителей и линейных сотрудников | 36 | 28 | 8 | 1 | 1 | | 6 |
| Раздел 5. Пути совершенствования управления персоналом в отеле | 36 | 27 | 9 | 1 | 2 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 180 | 138 | 42 | 4 | 8 | | 30 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Особенности управления персоналом в отеле. Кадровая политика. | 10 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Подбор персонала в отеле: принципы набора, отбора и адаптации | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Оценка персонала в отеле: аттестация и самооценка | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Обучение персонала отеля: специфика подготовки руководителей и линейных сотрудников | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Пути совершенствования управления персоналом в отеле | 11 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 24 | | 20 | | 10 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Экзамен | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Особенности управления персоналом в отеле. Кадровая политика. | 25 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Подбор персонала в отеле: принципы набора, отбора и адаптации | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Оценка персонала в отеле: аттестация и самооценка | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Обучение персонала отеля: специфика подготовки руководителей и линейных сотрудников | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Пути совершенствования управления персоналом в отеле | 26 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 129 | 69 | | 50 | | 10 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Экзамен | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»)

Раздел 1. Особенности управления персоналом в отеле. Кадровая политика

Цель: изучить особенности управления персоналом и кадровую политику отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Элементы управления персоналом организации. Особенности управления персоналом в отеле. Понятие и виды кадровой политики в отеле.

Вопросы для самоподготовки:

1. Управление как развивающаяся система.
2. Направления социального управления.
3. Структурно-функциональная подсистема управления.
4. Информационно-поведенческая подсистема управления.
5. Подсистема саморазвития системы управления.
6. Логическая схема развития управления.
7. Закономерности управления персоналом.
8. Методы управления персоналом.
9. В чем состоит порядок разработки оперативного плана работы с персоналом.
10. Содержание и сущность оперативного плана работы с персоналом.
11. Определение потребности и планирование привлечения персонала.
12. Планирование использования и безопасности персонала.
13. Опишите планирование развития персонала.
14. Планирование высвобождения персонала.

Раздел 2. Подбор персонала в отеле: принципы набора, отбора и адаптации

Цель: исследовать методы набора, отбора и адаптации персонала в отеле.

Перечень изучаемых элементов содержания

Подбор персонала в отеле. Основные источники набора персонала в отеле. Основные направления отбора персонала. Адаптация: сроки, виды, специфика в отеле. Особенности подбора руководителей в отельной сфере. Сущность и направления адаптации сотрудников организации. Этапы и виды адаптации сотрудников организации. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала.

Вопросы для самоподготовки:

1. Подбор персонала в отеле.
2. Основные источники набора персонала в отеле.
3. Основные направления отбора персонала.
4. Адаптация: сроки, виды, специфика в отеле.
5. Особенности подбора руководителей в отельной сфере.
6. Основные направления адаптации.
7. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
8. Этапы процесса адаптации
9. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.

10. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.

Раздел 3. Оценка персонала в отеле: аттестация и самооценка

Цель: определить основные виды, особенности и направления совершенствования оценки персонала в отеле.

Перечень изучаемых элементов содержания

Методы оценки персонала и должности. Выбор методов оценки. Определение показателей и критериев оценки. Эволюция метода 3600 в технологию оценки «Пять+». Процедура и порядок проведения оценки личной эффективности работников. Особенности применения методики Ассесмент центр. Внедрение системы грейдов должностей.

Вопросы для самоподготовки:

1. Традиционная классификация методов оценки персонала.
2. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.
3. Система показателей деловой оценки персонала.
4. Личная эффективность сотрудника.
5. Параметры, влияющие на личную эффективность.
6. Российская специфика 360 градусов.
7. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.
8. Особенности применения методики Ассесмент центр.
9. Основные направления адаптации.
10. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
11. Этапы процесса адаптации
12. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.
13. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.

Раздел 4. Обучение персонала отеля: специфика подготовки руководителей и линейных сотрудников

Цель: исследовать систему обучения персонала.

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и содержание процесса обучения персонала. Классификация и характеристика методов обучения. Профессиональное обучение как процесс. Перспективы развития профессионального обучения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Принципы обучения персонала в современных условиях.
2. Методы обучения
3. Краткая сущность методов и методика обучения их применения.
4. Моделирование процесса обучения.
5. Выбор методов и приемов обучения.
6. Процесс профессионального обучения
7. Интерактивные виды обучения

Раздел 5. Пути совершенствования управления персоналом в отеле

Цель: выявить современные подходы к формированию кадрового резерву и управлению талантами.

Перечень изучаемых элементов содержания

Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом. Виды кадрового резерва и принципы его формирования. Основы формирования кадрового резерва. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв. Управление талантами. Технологии управления талантами

Вопросы для самоподготовки:

1. Задачи кадрового резерва.
2. Основные подходы к классификации кадрового резерва
3. Принципы работы с кадровым резервом.
4. Формирование кадрового резерва.
5. Источники кадрового резерва
6. Схема формирования кадрового резерва руководящего состава
7. Основные этапы работы с резервом
8. Система работы с резервом управленческих кадров
9. Элементы системы управления талантами

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Управление как развивающаяся система.
2. Направления социального управления.
3. Структурно-функциональная подсистема управления.
4. Информационно-поведенческая подсистема управления.
5. Подсистема саморазвития системы управления.
6. Логическая схема развития управления.
7. Закономерности управления персоналом.
8. Методы управления персоналом.
9. В чем состоит порядок разработки оперативного плана работы с персоналом.
10. Содержание и сущность оперативного плана работы с персоналом.
11. Определение потребности и планирование привлечения персонала.
12. Планирование использования и безопасности персонала.
13. Опишите планирование развития персонала.
14. Планирование высвобождения персонала.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Что входит в систему элементов управления персоналом?
2. Какие основные особенности управления персоналом в отеле?
3. Какие существуют виды кадровой политики?
4. Какие показатели кадровой политики отражают динамику работы с персоналом?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Подбор персонала в отеле.
2. Основные источники набора персонала в отеле.
3. Основные направления отбора персонала.
4. Адаптация: сроки, виды, специфика в отеле.
5. Особенности подбора руководителей в отельной сфере.
6. Основные направления адаптации.
7. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
8. Этапы процесса адаптации
9. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.
10. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Какие источники набора используют отели в России?
2. Какие источники набора наиболее эффективны в отельном бизнесе и почему?
3. В чем специфика адаптации в отеле и как это влияет на её сроки?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Традиционная классификация методов оценки персонала.
2. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.
3. Система показателей деловой оценки персонала.
4. Личная эффективность сотрудника.
5. Параметры, влияющие на личную эффективность.
6. Российская специфика 360 градусов.
7. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.
8. Особенности применения методики Ассесмент центр.
9. Основные направления адаптации.
10. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
11. Этапы процесса адаптации
12. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.
13. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Что входит в положение об адаптации?
2. Какова специфика оценки персонала в отеле?

3. Разработайте лист самооценки официанта в зале ресторана (или другого сотрудника по согласованию с преподавателем)

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Принципы обучения персонала в современных условиях.
2. Методы обучения
3. Краткая сущность методов и методика обучения их применения.
4. Моделирование процесса обучения.
5. Выбор методов и приемов обучения.
6. Процесс профессионального обучения
7. Интерактивные виды обучения

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Перечислите основные вводные курсы для сотрудников отеля
2. В чем отличие обучения руководителей и линейных сотрудников?
3. В чем отличие обучения сотрудников контактной зоны и административной зоны отеля?
4. Разработайте стандарты внешнего вида и вводный курс для нового сотрудника

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела:

1. Задачи кадрового резерва.
2. Основные подходы к классификации кадрового резерва
3. Принципы работы с кадровым резервом.
4. Формирование кадрового резерва.
5. Источники кадрового резерва
6. Схема формирования кадрового резерва руководящего состава
7. Основные этапы работы с резервом
8. Система работы с резервом управленческих кадров
9. Элементы системы управления талантами

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Какие технологии используются для управления персоналом в отеле?
2. Как можно улучшить работу персонала в отеле?
3. Разработайте требования к вакансии в отеле (должность по выбору)
4. Разработайте Памятку по обслуживанию гостей в ресторане «А ля карт»
5. Составьте перечень вопросов для аттестации портье в отеле

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Знать: структуру и функциональные обязанности различных структур и отделов гостиничного предприятия | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Формулировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организовать их выполнение | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Методами оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; Навыками формирования и обеспечения функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-3 | Способен применять | Знать: технологии | Этап |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | обслуживания в избранной профессиональной сфере | формирования знаний |
| | | Уметь: применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций. | Этап формирования умений |
| | | Владеть: технологиями обслуживания с учетом новаций в профессиональной сфере | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------------|---------------------------------------|---|--|
| ПК-1; ПК-2; ПК-3 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |

| | | | |
|---------------------|--|---|--|
| ПК-1; ПК-2; ПК-3 | Этап формирования умений | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений | 1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов; |
| ПК-1; ПК-2; ПК-3 | Этап формирования навыков и получения опыта. | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Управление как развивающаяся система.
2. Основные направления социального управления.
3. Структурно-функциональная подсистема управления.
4. Информационно-поведенческая подсистема управления.
5. Подсистема саморазвития системы управления.
6. Логическая схема развития управления.
7. Закономерности управления персоналом.
8. Методы управления персоналом.
9. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом.
10. Содержание и сущность оперативного плана работы с персоналом.

11. Определение потребности и планирование привлечения персонала.
12. Планирование использования и безопасности персонала.
13. Опишите процесс планирования развития персонала.
14. Планирование высвобождения персонала.
15. Комплексная система трудовых показателей
16. Основные цели нормирования:
17. Структура рабочего времени.
18. Виды анализа трудовых показателей
19. Факторы, влияющие на динамику и уровень производительности труда
20. Последствия повышения (снижения) производительности труда
21. Основные направления оценки персонала.
22. Цели оценки персонала.
23. Задачи оценки персонала.
24. Этапы деловой оценки.
25. Традиционная классификация методов оценки персонала.
26. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.
27. Система показателей деловой оценки персонала.
28. Личная эффективность сотрудника.
29. Параметры, влияющие на личную эффективность.
30. Российская специфика 360 градусов.
31. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.
32. Особенности применения методики Ассесмент центр.
33. Основные направления адаптации.
34. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
35. Этапы процесса адаптации
36. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.
37. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.
38. Методы развития персонала.
39. Виды и типы карьеры, в зависимости от определяющих параметров.
40. Этапы карьерного роста.
41. Матрица кадрового состава организации.
42. Процесс управления карьерой
43. Политика управления карьерой
44. Задачи кадрового резерва.
45. Основные подходы к классификации кадрового резерва
46. Принципы работы с кадровым резервом.
47. Формирование кадрового резерва.
48. Источники кадрового резерва
49. Схема формирования кадрового резерва руководящего состава
50. Основные этапы работы с резервом
51. Система работы с резервом управленческих кадров
52. Элементы системы управления талантами.
53. Принципы обучения персонала в современных условиях.
54. Методы обучения

55. Краткая сущность методов и методика обучения их применения.
56. Моделирование процесса обучения.
57. Выбор методов и приемов обучения.
58. Процесс профессионального обучения.
59. Интерактивные виды обучения.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Задача 1.

Исходные данные и постановка задачи. Определите численность населения трудоспособного возраста на начало следующего года, если за текущий год имеются следующие данные: численность населения трудоспособного возраста на начало года ($P_{\text{трн}}$) - 70 млн. человек; численность умерших в трудоспособном возрасте в течение года (N) - 0,2 млн. человек; численность молодежи, достигшей в данном году трудоспособного возраста, $P_{\text{в}}$ - 2,0 млн. человек; численность лиц, достигших пенсионного возраста в текущем году ($P_{\text{п}}$) - 1,6 млн. человек.

Задача 2.

Исходные данные. Население трудоспособного возраста составляет 80 млн. человек, в том числе неработающие инвалиды I и II групп ($P_{\text{инв}}$) - 1,2 млн.; работающие подростки ($P_{\text{мол}}$) - 0,1 млн.; работающие пенсионеры ($P_{\text{пен}}$) - 4,5 млн.

Постановка задачи. Определите численность трудовых ресурсов.

Задача 3

Исходные данные. В городе численность населения составляет 120 тыс. человек, коэффициент прироста населения в базисном периоде - 100 промилле, доля трудовых ресурсов - 50%.

Постановка задачи. Определите перспективную численность населения и трудовых ресурсов на начало планируемого периода при условии неизменности доли трудовых ресурсов в населении города.

Задача 4

Исходные данные и постановка задачи. Определите численность трудовых ресурсов города, если численность населения в трудоспособном возрасте 750 тыс. человек, среди них инвалидов I и II группы трудоспособного возраста 10 тыс.; численность работающих подростков до 16 лет - 15 тыс., работающих лиц старше трудоспособного возраста - 55 тыс.

Задача 5

Исходные данные и постановка задачи. Определите численность населения в трудоспособном возрасте к концу планируемого года, если его численность на начало планируемого года составила 1 млн. человек; численность населения, вступающего в трудоспособный возраст, - 30 тыс.; численность населения, выходящего за пределы трудоспособного возраста, - 22 тыс.; число умерших в трудоспособном возрасте - 5 тыс.; механический прирост населения в трудоспособном возрасте - 3 тыс.

Задача 6

Исходные данные. Численность трудоспособного населения области на начало года составила 1 млн. человек, работающих лиц пенсионного возраста и подростков до 16 лет - 40 тыс.

В течение года в составе трудоспособного населения произошли следующие изменения: вступило в рабочий возраст 250 тыс. человек; прибыло из других областей 90 тыс.; вовлечено для работы в народном хозяйстве 20 тыс. пенсионеров; перешло в пенсионный возраст, на инвалидность и умерло 200 тыс. человек трудоспособного возраста; 15 тыс. пенсионеров перестали работать; выбыло в другие регионы 75 тыс. человек трудоспособного возраста.

Постановка задачи. Определите численность трудовых ресурсов на начало и конец года; естественный, механический и общий прирост трудовых ресурсов, а также соответствующие коэффициенты движения трудовых ресурсов.

Задача 7

Исходные данные и постановка задачи. Рассчитайте по региону перспективную численность трудовых ресурсов при условии, что коэффициент общего прироста населения составляет 10 промилле, доля трудовых ресурсов во всем населении будет ниже на 0,01 пункта по сравнению с базисным периодом. Численность населения на начало планируемого периода составляет 10 млн. человек, трудовых ресурсов - 6 млн.

Задача 8

Исходные данные и постановка задачи. Определите численность населения в трудоспособном возрасте в регионе на конец года, если численность населения трудоспособного возраста на начало года составила 1 млн. человек; вступило в трудоспособный возраст 30 тыс.; умерло из лиц трудоспособного возраста 5 тыс.; выбыло из трудоспособного возраста 35 тыс.; прибыло из других районов 350 тыс.; убыло в другие районы 100 тыс.

Задача 9

Исходные данные и постановка задачи. Определите перспективную численность населения и трудовых ресурсов города при условии, что коэффициент естественного прироста составляет 20 промилле, коэффициент механического прироста 30 промилле. Доля трудовых ресурсов во всем населении будет выше на 0,01 пункта по сравнению с базисным периодом. Численность населения на начало планируемого периода составляет 1 млн. человек, трудовых ресурсов - 500 тыс.

10. Приведите пример результата работы начальника.

11. Приведите пример варианта порядка принятия управленческих решений.

12. Приведите пример варианта порядка принятия управленческих решений, акцентировав внимание на влияние социальных и психологических факторов на различных этапах принятия управленческих решений.

13. Определите влияние социальных и психологических аспектов на этапах предложенного алгоритма принятия управленческого решения или рассмотреть эти аспекты на примере другого алгоритма.

14. Сформулируйте основные направления преодоления социально-психологических барьеров на пути принятия управленческих решений.

15. Опишите конечную цель инновационного процесса на примере своей организации.

Задача 16. Организация отправила на разработку нового нефтегазоносного месторождения для проведения пробного бурения бригаду бурильщиков и молодого менеджера, прошедшего стажировку и обучение в России и на Западе. Ему было лет 30, бурильщикам - между 40 и 50. В бригаде квалификация каждого работника была не ниже шестого разряда, руки у всех - золотые, но при этом употреблялось много, даже по российским меркам, спиртных напитков.

Прошел один день - бригада пьет. Прошел второй, пятый, шестой... Изменений не наступает. На вопросы, просьбы и распоряжения менеджера бригада реагирует спокойно: «Не нервничай, Петрович, все будет нормально!» В условиях Крайнего Севера найти замену работникам нереально. Ситуация развивалась, таким образом, около двух недель. Всего на пробное бурение скважины было отведено 1,5 месяца.

Ваши действия?

Задача 17. В банк начальником юридического отдела был принят молодой (25 лет) человек с незаконченным финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов высокой квалификации с большим опытом работы, принявшие сложившуюся ситуацию спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от крупного и перспективного клиента. Банк внимательно относился к потребностям клиентов, поэтому начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки - к 16.00 того же дня. Он поручил работу ведущему специалисту отдела - Марии Ивановне (36 лет). Та кивнула головой и погрузилась в работу.

Прошло 16.00, затем еще час. Клиент «оборвал» все телефоны. На раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно ждать?!» - Мария Ивановна спокойно ответила: «Мне на

такую работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если Вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у Вас на столе».

Попытки поручить работу двум другим сотрудникам успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и накричал на Марию Ивановну, а затем вышел из комнаты. Его вспышка вызвала у сотрудников улыбки.

Что делать?

Задача 18. Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа - придется посидеть недельку-другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересоваться, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня».

Через некоторое время старший технолог поинтересовался как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

Задание

- Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопросы: Каков характер задания поступил к программисту? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?

- В чем заключается причина конфликта?

- Как выйти из данного конфликта?

Задача 19. Людмила Власова закончила психологический факультет Московского университета, затем аспирантуру и защитила кандидатскую диссертацию на тему "Нетрадиционные методы разрешения межличностных конфликтов в трудовом коллективе". После 10 лет работы преподавателем в одном из московских Вузов, она перешла на должность консультанта в центр психологической помощи. В течение 3 лет Людмила занималась оказанием практической помощи детям из неблагополучных семей, разрешением конфликтов в школах и учреждениях, консультированием представителей районной администрации. Работа доставляла Людмиле большое удовлетворение, позволяла оказывать реальную помощь конкретным людям, использовать на практике теоретические знания, встречаться с интересными людьми. В то же время получаемой зарплаты едва хватало, чтобы свести концы с концами.

Поэтому, когда один из знакомых предложил ей должность начальника отдела кадров крупного совместного предприятия с окладом в 10 раз большим, чем в центре, Людмила очень заинтересовалась его предложением. Успешно пройдя собеседование с руководителями СП, она приняла предложение, считая, что знания психологии, английского языка, навыки коммуникации, опыт работы преподавателем и консультантом позволят ей добиться успеха в работе, привлекавшей не только высоким заработком, но и возможностями профессионального развития, работой с иностранными специалистами, поездками по стране и за рубеж.

В начале своего первого рабочего дня Людмила провела около одного часа с Генеральным директором СП, объяснившим, что он ожидает от начальника отдела кадров организации профессионального обучения, осуществления контроля за приемом на работу и численностью сотрудников, ведения необходимой документации. Через неделю представитель западного партнера провел с Людмилой однодневное обучение основам управления персоналом, и она начала осваивать новую должность. Работа оказалась гораздо более сложной, чем предполагала Людмила: 10-ти часовой рабочий день, продолжительные совещания по техническим вопросам, в которых Людмила не разбиралась, многочисленные вопросы и жалобы рядовых сотрудников, необходимость готовить ежемесячные отчеты для западных партнеров. Не хватало времени, чтобы

перевести дух, не то, чтобы обобщить впечатления или подумать о том, чтобы что-то изменить, как ее учил специалист из европейского отделения.

Скоро возникла первая кризисная ситуация: выполняя рекомендации партнера, Людмила подняла вопрос о необходимости сокращения непроизводительных работников, чем вызвала бурную реакцию директора по производству, в резкой форме обвинившего ее в некомпетентности и неопытности. Людмила разрыдалась и больше к этой теме не возвращалась. Через месяц Генеральный директор вызвал к себе начальника отдела кадров и попросил объяснить, почему западный партнер не получил ежемесячного отчета по персоналу. Оказалось, что Людмила просто забыла о нем. Еще через неделю возникло новое недоразумение: Людмила ушла с работы раньше обычного и не оказалась на месте, чтобы ответить на срочный вопрос Генерального директора, высказавшего на следующее утро свое недовольство работой начальника отдела кадров. Неделю спустя Людмила принесла заявление об уходе.

ВОПРОСЫ

Как можно охарактеризовать ситуацию, в которой находится Людмила Власова? Почему она хочет покинуть СП?

Насколько будни начальника отдела кадров соответствовали ожиданиям Людмилы? Обладала ли она необходимыми профессиональными качествами и мотивацией для работы в этой должности?

Как вы оцениваете решение руководства СП назначить Людмилу Власову на должность начальника отдела кадров? Что (в биографии Людмилы) говорило в пользу этого решения? Что должно было насторожить руководителей совместного предприятия?

Отвечало ли организованное для Людмилы обучение ее потребностям? Что бы вы предложили взамен или в дополнение к сделанному?

Что бы вы сделали на месте Генерального директора с заявлением об уходе?

Задача 20. Межрегиональный коммерческий банк развития связи и информатики «С-Банк» основан в 1992 году. Банк «С-Банк» входит в первую сотню крупнейших банков России, имеет Генеральную лицензию Банка России. Имеет сеть филиалов, расположенных в 28 крупных областных, краевых и республиканских центрах РФ. Клиентам банка предоставлена возможность производить расчеты со своими партнерами, находящимися в Москве и других городах в течение одного дня.

Рассматриваемый филиал - банк «Связист» имеет два офиса. Один – работает с юридическими лицами, другой – с физическими лицами. Всего в данном филиале работает около 50 человек.

Для физических лиц оказываются следующие услуги: кредитование физических лиц, валютно-обменные операции, обслуживание пластиковых карт. Банк также предоставляет возможность жителям города размещать денежные средства в следующих вкладах: пенсионные вклады (безналичный, накопительный, срочный), пенсионный депозит, банковский депозит, «Капитал», детский накопительный, «Стимул», долгосрочный, «Молодая семья», «Ветеран», краткосрочный. Банк предлагает поручить ему оплату коммунальных услуг, телефона, междугородных переговоров, услуг сотовой связи.

В целом деятельность банка в конкурентном смысле довольно успешна. Оставляет желать лучшего психологический климат в коллективе. В частности, отношения между главным руководителем и подчиненными. Руководитель данного банка, по мнению работников, - трудоголик. Женщина – удачливый предприниматель, менеджер, серьезно относящийся к своей работе, требует такого же отношения к делу от своих сотрудников. Одно из требований – проявление творческой инициативы. Специфика банковской работы ставит еще одно важное требование: необходимость обработки больших массивов информации и, как правило, в сжатые сроки. Все это определило ненормированный график работы сотрудников, что в результате вызывает их недовольство. Нормальную деятельность данной банковской системы затрудняет, вероятно, профессионально-техническая и управленческая отсталость организации. Руководитель и владелец в одном лице, даже имея финансово – экономическое образование, оказался не достаточно опытным для организации слаженно действующей системы. Это мнение подчиненных.

При опросе работников, – какие меры помогли бы решить сложившуюся ситуацию, – выяснилось следующее. Они считают необходимым: «омолодить» коллектив, чтобы повысить его творческий потенциал и активность; обеспечить обучение или стажировки за рубежом; ввести в состав коллектива человека, обученного распознавать на ранней стадии кризисные ситуации. Тем самым, работники признают свою неспособность в прежнем составе справляться с такими проблемами.

Задание:

1) Проанализировать представленную ситуацию в организации. Какие действия руководителя оправданы? Справедливы ли требования к подчиненным? Оправданно ли недовольство работников? Как воспринимают миссию организации работники? В чем заключается ее сущность?

2) Уточнить перечень возможных причин проблемной ситуации в организации. Сгруппировать причины по их содержанию. Выделить причины, касающиеся профессионально-технической и управленческой направленности.

3) Сформулировать мероприятия по улучшению ситуации в организации.

Задача 21. Руководитель предприятия ОАО «ГАММА» - женщина, имеющая определенный опыт, добилась больших успехов, создав собственный многопрофильный бизнес. Однако, по мере расширения направлений бизнеса и увеличения рисков деятельности ее внимание постепенно переключилось на предпринимательство, а управление внутренними организационными делами свелось к распоряжениям. В конечном счете оказалось, что ни один внутренний вопрос не может быть решен сотрудниками фирмы без ее непосредственного участия. Но она не успевает их решить, а если и решает, то допускает ошибки из-за: неправильно опознанной проблемы; навязывания решений, в основе которых может лежать конформизм или чрезмерная импульсивность. Подчиненные вынуждены работать «в ожидании», пока руководитель освободится, чтобы решить текущие вопросы, которые они могли бы решить сами, имея на то полномочия. Поскольку эти вопросы накапливаются, руководитель решает их в спешке, не особенно задумываясь о последствиях.

Причины, которые привели к данной ситуации:

1) действия по принципу «лучше сделать самому, чем переделывать за другим», иначе на стадии контроля объем работы может увеличиться из-за «переделок»;

2) нежелание делиться с работниками властью;

3) недоверие подчиненным;

4) привычка лично решать все вопросы.

Сложившаяся ситуация свидетельствует о необходимости пересмотра системы делегирования в организации слаженной и эффективной работы всего коллектива и своевременной реализации управленческих решений.

Задание: разработать меры по устранению данной проблемной ситуации, учитывая следующее:

1. Переходя к методу делегирования полномочий, руководитель не только определяет сроки исполнения, качество и объемы работы, но и конечные результаты, наделяя работников ответственностью за полную реализацию управленческого решения. Они оговаривают форму представления результатов, объемы работ, вознаграждение. Работнику предоставляется право на риск и ошибку, то есть право самому выбирать наилучший способ достижения результатов. Он только оговаривает, какой денежный фонд можно тратить, советуется, с кем вступать в контакт, проясняет для себя право подписи необходимой документации, процедуру согласований, подготовки документов, ведения переговоров, выхода к высшему руководителю с инициативами или за решениями. Если все эти полномочия ему так или иначе делегируются, то работник получает свободу организационного, финансового, юридического и психологического маневра, освобождая руководителя от детального «досмотра» этого управленческого цикла. Руководитель также получает свободу маневра в решении перспективных и стратегических проблем.

2. Главные предпосылки эффективности делегирования – четкий контроль работы и строгая дисциплина. Искусство передачи полномочий зависит от восприимчивости к новым идеям, готовности передать решение определенных вопросов низшему звену управления, способности

доверять низшему звену управления, стремления осуществлять общий контроль. Рассматривая делегирование как один из элементов организационной структуры управления, следует доводить этот процесс до четкого распределения полномочий и ответственности по нижестоящему уровню управления. Это позволит руководителю среднего и нижнего звена принимать решения, повышающие эффективность организации в целом.

Суть принципов делегирования полномочий сводится к следующему:

- передача полномочий должна осуществляться в соответствии с ожидаемым результатом; подчиненный должен обладать достаточными полномочиями для достижения требуемого результата;

- передача полномочий должна осуществляться по линиям управления, чтобы каждый подчиненный знал, кто конкретно его уполномочил, перед кем он несет ответственность;

- передаются лишь полномочия; высшее должностное лицо продолжает нести ответственность за действия подчиненного.

Делегирование полномочий – это не способ уйти от ответственности. Это форма разделения управленческого труда, позволяющая повысить его эффективность. Делегирование облегчит работу руководителя, но не снимет с него обязанности принять окончательные решения, той обязанности, которая и делает его руководителем. Делегирование полномочий позволяет руководителю влиять на ход перемен в деятельности организации.

Задача 22. Характеристика организации 1. Завод по производству цемента был образован как производственно-торговая компания в конце 1990-х гг. С 2003 г. основным видом его деятельности является оптовая продажа цемента в мешках и цемента навалом. За период своей деятельности предприятие наладило контакты с партнерами по бизнесу, создало базу покупателей – строительных компаний центрального региона. В штате работает около 2 тыс. 500 человек.

Между торговыми и производственными отделами наблюдается существенное различие. Подавляющее большинство «продавцов» – новые сотрудники, нацеленные на получение крупной прибыли, сторонники смелых нововведений и экспериментов, в то время как производственники – это в основном те, которые работал еще на советском предприятии, их устраивает то, что производство является достаточно стабильным, и они предпочитают не менять наработанное годами, то есть не экспериментировать.

На заводе произошла смена основного собственника. Новый хозяин занял должность генерального директора. Он считает целесообразным изменить систему управления и систему мотивации сотрудников – поставить оплату труда в прямую зависимость от результатов работы.

Характеристика организации 2

Модный гляцевый журнал был учрежден, создан и «раскручен» западным инвестором, сторонником и знатоком «высокого стиля» в журналистике. Собственник продал компанию российскому бизнесмену. Новый хозяин в восторге от менеджмента, налаженных связей и системы продвижения компании, однако, считает журнал несколько консервативным по содержанию, а редакцию – слишком разборчивой в приглашении «звездных» лиц, рекламируемых товаров, тем и пр.

Руководитель отдела рекламы и продаж в целом поддерживает собственника в его стремлении расширить аудиторию и тематику журнала, однако, предостерегает от радикальной смены курса, которая может привести к утрате команды – главного редактора и его сторонников.

Вопрос: Как провести реорганизацию каждой компании, сохранив ценные кадры?

Задача 23. В кафе менеджер дает задание приготовить вне очереди блюдо помощнику повара. Помощник повара начинает выполнять задание менеджера, а непосредственный начальник помощника повара - повар дает ему еще одно задание. Помощник старается выполнить оба задания вовремя, но не успевает. И менеджер, и повар требуют от него разные блюда, которые еще не готовы, помощник говорит, что не может выполнять оба задания одновременно. Повар и менеджер ругаются.

Кто не прав в данной ситуации? Что необходимо было сделать?

Задача 24. Новый директор предприятия заключил большой инновационный контракт с иностранными коллегами. Он обещал им выполнить работы в срок до 4 месяцев. Объявив о новом

заказе сотрудникам, он начал заниматься своими делами, не проверяя, как идут работы по новому проекту. Через 2 месяца он пришёл проверить ход дел, и обнаружил, что сотрудники отклоняются от графика. Он разругался со всеми начальниками: «Почему вы не контролировали процесс? Почему продукция не соответствует заказу?». Сгоряча он уволил руководителей 3х отделов, после чего сотрудники этих отделов отказались дальше выполнять данный заказ. Ещё через 2 месяца заказчики, не получив обещанного, подали в суд.

В чем причина?

Задача 25. Руководитель конструкторского отдела ушла в декрет. На ее место назначили Викторию Д. В ее обязанности, помимо прочих, входила проверка отчетов и расчетов сотрудников отдела. Кроме этого, она каждый месяц должна была подавать ведомость на выплату премий. По характеру Виктория была очень ответственная и скрупулезная. Она тщательно проверяла все отчеты и расчеты сотрудников до точки. И даже зная, что некоторые из них не совершают ошибок, все равно детально изучала все данные. Это отнимало много времени, она не успевала выполнять другие обязанности и часто оставалась допоздна. Ведущий специалист предложил ей отдать часть отчетов на проверку ему, а расчеты и чертежи - главному инженеру. Но Виктория не согласилась. В итоге несколько раз подряд она не составила ведомость и сотрудники не получили премию, что ухудшило атмосферу в коллективе.

Нужны ли такие скрупулезные проверки работы сотрудников? Как правильно организовать Виктории работу в отделе?

Задача 26. Начальник отдела дает задание сотруднику, который сразу идет выполнять это задание. Непосредственный начальник сотрудника замечает, что подчиненный выполняет задание, которое он не давал. Вызывает к себе сотрудника и спрашивает его про задание, когда сотрудник говорит, что задание ему дал начальник отдела, непосредственный начальник говорит, что сотрудник не должен выполнять задания начальника отдела.

Кто не прав в данной ситуации? Как поступить сотруднику?

Задача 27. Руководитель избрал централизованный авторитарный стиль управления. Он каждый раз досконально объяснял сотрудникам, что и как надо сделать. В летний период руководитель ушёл в отпуск, оставив вместо себя заместителя, который не был осведомлён обо всех тонкостях ведения дел компании. На все вопросы подчинённых он отвечал: «Разбирайтесь сами, вы не первый год этим занимаетесь». По возвращению руководитель обнаружил, что текущие дела компании приостановлены, а коллектив не знает, что ему делать.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации : учебник / А.В. Дейнека. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 288 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573308> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03459-6. – Текст : электронный.
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447423>

Дополнительная литература

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой; Ростовский государственный

экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>. – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

2. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8710-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449872>
3. Пугачев, В. П. Управление персоналом организации: практикум : учебное пособие для вузов / В. П. Пугачев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08906-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455030>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|---|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

| |
|--|
| ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. |
|--|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной

подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и | https://www.prilib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|---|---|
| | | информационно-аналитических ресурсов. | |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере

гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|----------|--|---|-------------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солoduха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
Гостиничная деятельность

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента кафедры туризма и гостеприимства Зеленова В.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 18 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 18 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 18 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 18 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 22 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 23 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 23 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 23 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 23 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине26 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 27 |
| 5.6 Образовательные технологии | 28 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний приемах и методах эффективного ведения бизнеса и организации производства, достижения предприятиями наилучших результатов при наименьших затратах, а также обеспечения их стратегической конкурентоспособности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по разработке эффективной стратегии развития предприятия в рыночных условиях; управлению инвестиционными и инновационными проектами предприятия; формированию эффективного информационного обеспечения системы управления предприятием, используя современные компьютерные технологии; осуществлению оптимальным распределением ресурсов предприятия в соответствии с приоритетностью стратегических задач; проведению анализа и оценки капитала, финансового состояния предприятия и его стоимости и.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- созданием предприятия и оптимизацией его деятельности;
- организации деятельности в условиях конкуренции, создание конкурентоспособного предложения на рынке, а также развитие конкурентных преимуществ;
- управление предприятием, оптимизация бизнес-процессов;
- культура и этика бизнеса.

Задачи учебной дисциплины:

- 1) подготовка исходных данных для проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;
- 2) проведение расчетов экономических и социально-экономических показателей на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;
- 3) разработка экономических разделов планов предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств;
- 4) аналитическая, научно-исследовательская деятельность.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина *«Управление доходами гостиничного предприятия»* реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины *«Управление доходами гостиничного предприятия»* базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины *«Экономика»*, *«Технологии гостиничной деятельности»*, *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»*, *«Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства»*.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Управление затратами гостиничного предприятия.
- Преддипломная практика
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-2, ПК-6, ПК-7 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|---|
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-6.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 7 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен в 7 семестре экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 7 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 90 | 90 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 42 | 42 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 99 | 99 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | 27 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 216 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 42 | 42 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 30 | 30 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 165 | 165 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | 9 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 216 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия |
| Модуль 1. Ревеню-менеджмент и его применение в отеле (Семестр 7) | | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия. | 36 | 23 | 13 | 2 | 4 | | 7 |
| Раздел 2. Ценообразование в гостиничном бизнесе | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | | 7 |
| Раздел 3. Сегментирование рынка гостиничных услуг | 36 | 21 | 15 | 2 | 6 | | 7 |
| Раздел 4. Специфика управления доходами гостиничного предприятия | 36 | 19 | 17 | 4 | 6 | | 7 |
| Раздел 5. Тарифная политика отеля. | 36 | 21 | 15 | 2 | 6 | | 7 |
| Раздел 6. Организация управления доходами гостиничного предприятия | 36 | 21 | 15 | 2 | 6 | | 7 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 27 | | | | | |
| Общий объем, часов | 216 | 126 | 90 | 16 | 32 | | 42 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1. Ревеню-менеджмент и его применение в отеле (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия. | 36 | 30 | 6 | - | 1 | | 5 |
| Раздел 2. Ценообразование в гостиничном бизнесе | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | | 5 |
| Раздел 3. Сегментирование рынка гостиничных услуг | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | | 5 |
| Раздел 4. Специфика управления доходами гостиничного предприятия | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Раздел 5. Тарифная политика отеля. | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 6. Организация управления доходами гостиничного предприятия | 36 | 30 | 6 | - | 1 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 216 | 174 | 42 | 4 | 8 | | 30 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия. | 16 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Ценообразование в гостиничном бизнесе | 16 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Сегментирование рынка гостиничных услуг | 16 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| Раздел 4. Специфика управления доходами гостиничного предприятия | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Тарифная политика отеля. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Организация управления доходами гостиничного предприятия | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 99 | 45 | | 42 | | 12 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия. | 27 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Ценообразование в гостиничном бизнесе | 28 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Сегментирование рынка гостиничных услуг | 27 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Специфика управления доходами гостиничного предприятия | 28 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| Раздел 5. Тарифная политика отеля. | 27 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Организация управления доходами гостиничного предприятия | 28 | 14 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 165 | 81 | | 72 | | 12 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. Основы управления доходами гостиничного предприятия.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, функциях управления доходами гостиничного предприятия, показатели доходности предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Управление доходами; цель и задачи метода. История метода. Финансовое значение ценообразования и управления доходами. Процесс управления доходами. Внедрение системы управления доходами в гостинице. Важность статистики при принятии стратегических решений. Показатели доходности гостиничного предприятия: RevPar, TrevPar, GOPP, RevPAC, GOPPAR, CPC и т.д.. Индексы эффективности деятельности гостиничного предприятия – индексы рыночной доли. Управление запасами и управление доходами. Сегментация продукта/услуги. Сегментация рынка. Правильная цена. Традиционные подходы к ценообразованию.

Вопросы для самоподготовки:

1. Границы ценообразования и управления доходами.
2. Ценообразование в зависимости от канала продаж.
3. Ценообразование на основе издержек.
4. Ценообразование на основе оценки рынка.
5. Ценообразование на основе ценности продукта/услуги.
6. Ценообразование в гостиничных предприятиях: методы, формула Хабберта.
7. Юридические особенности управления доходами.
8. Законодательные акты в области ценообразования.
9. Пример закона: акт Робинсона-Пэтмана (Robinson–Patman Act, Anti-Price Discrimination Act).
10. Подход «Захватить и подменить».

РАЗДЕЛ 2. Ценообразование на гостиничном предприятии.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о ценообразовании на предприятии, изучить виды ценообразования.

Перечень изучаемых элементов содержания

Обзор теорий ценообразования. Монополистическое ценообразование. Излишек производителя и излишек потребителя. Виды ценовой дискриминации; первая, вторая и третья степени ценовой дискриминации. Двухкомпонентные тарифы. Скидки с объема продаж. Ценообразование пакетных услуг.

Дифференцированное ценообразование. Проблемы дифференцированного ценообразования в гостиничном бизнесе. Подход как к оптимизационной проблеме в условиях ограниченных мощностей. Влияние сдвигов спроса. Основы оптимизации цен. Специальные цены. Запрос на продукт (Request For Proposal – RFP). Запрос на цену (Request For Quotation – RFQ). Кривая выигрыша/проигрыша. Логистическая регрессия.

Динамическое ценообразование. Розничное динамическое ценообразование. Ценообразование при электронных продажах. Оптимизация объявленных прейскурантных цен. Выявление потребности в создании новых тарифов. Экономика ценового дифференцирования. Ограничения ценового дифференцирования. Тактика ценового дифференцирования. Тактика ценового дифференцирования. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия.
2. Функции ценового отклика. Готовность платить определенную цену.
3. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения.
4. Оптимальные условия базового ценообразования.
5. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей.
6. Калькулирование и использование альтернативных издержек.
7. Дополнительные издержки.
8. Упущенная выгода.
9. Динамическое ценообразование.
10. Розничное динамическое ценообразование.
11. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.

РАЗДЕЛ 3. Сегментирование рынка гостиничных услуг.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о сегментировании рынка гостиничных услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основы сегментирования. Определение сегментов рынка. Воздействие сегментирования на ценообразования. Определение границ. Ограничение сегментирования. Сегментирование по характеристикам продукта. Неполноценные блага, блага низшего качества. Эффекты каннибализации; «поедание» доли рынка одних гостиничных услуг другими. Система управления скидками. Оптимизация системы скидок. Оценка чувствительности к скидкам. Двухпериодная модель сегментирования. Программное обеспечение систем управления скидками.

Вопросы для самоподготовки:

1. Прогнозирование как стратегический инструмент. Точность прогнозов.

2. Какие инструменты необходимо разработать для точного предвидения структуры спроса.
3. Календарь спроса гостиницы.
4. Внедрение системы ограничения длительности проживания.
5. Ценность сегментирования при прогнозировании.
6. Разработка статистических показателей для повышения эффективности прогнозирования.
7. Программное обеспечение разработки прогнозов гостиничного предприятия.
8. Бенчмаркинг.
9. Как проводить сравнение гостиницы с конкурентами.
10. Необходимые рыночные отчеты и исследования.
11. Стратегия и тактика позиционирования гостиницы в ее окружении.
12. Бюджетирование. Стратегическое бюджетирование; по дням, по сегментам.

РАЗДЕЛ 4. Специфика управления доходами гостиничного предприятия.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о составе и структуре доходов гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Системный подход к управлению доходами. Уровни управления доходами. Чистый эффект от системы управления доходами. Измерение эффективности системы управления доходами. Контроль бронирования. Пределы бронирования, уровни ограничения. Правило Литтлвуда. Управление доходами при групповых бронированиях.

Перебронирование. Модель потребительского бронирования; модель «Newsboy»; метод критического уровня. Эвристические методы. Механизмы контроля уровня бронирования. Измерение и управление перебронированием. Факторы перебронирования: отъезды, гарантированные бронирования, негарантированные бронирования, досрочные отъезды, продленные бронирования, отмены, отмены с установленным ожиданием до определенного срока, неявки по гарантированным и негарантированным бронированиям, штрафы за неявки, досрочные приезды, номера, временно выбывшие из общего номерного фонда. Альтернативы перебронированию. Вопросы сетевого управления гостиничных предприятий. Ценообразование на основе цен, предлагаемых покупателями. Управление доходами в сопутствующих отраслях. Распределение мощностей гостиничного предприятия. Двух тарифная проблема. Многотарифная проблема. Распределение при зависимом спросе. Измерение эффективности распределения мощностей гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Управление доходами площадок для мероприятий.
2. Ограничения характеристики площадей.
3. Способы измерения эффективности управления.
4. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса.
5. Применение расчета цены на квадратный метр.
6. Согласование цены и технических ограничений.
7. Составление отчетов по использованию конференц-площадок.
8. Сопоставление и слияние прогноза загрузки и прогноза использования конференц-площадок.
9. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров.
10. Ключевые индикаторы использования конференц-площадок: REVPAM (Revenue per Available Square Meter), CONPAM (Contribution per Available Square Meter), RevPASH (Revenue Per Available Seat Hour), ConPAST (Contribution per Available Space Time).

11. Программное обеспечение систем управления мероприятиями.

РАЗДЕЛ 5. Тарифная политика отеля.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о тарифной политике отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Сезонные тарифы на гостиничные услуги. Лучшая цена (Best available rate – BAR). Определение минимального тарифа продажи номера. Эффективное информирование о гостиничных ценах. Ценообразование для групп и случайных гостей. Структура тарифов для случайных гостей. Изменение, сдвиг цен для групп. Корпоративные тарифы, программы лояльности корпоративных клиентов.

Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия. Функции ценового отклика. Готовность платить определенную цену. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения. Оптимальные условия базового ценообразования. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей. Калькулирование и использование альтернативных издержек. Дополнительные издержки. Упущенная выгода.

Вопросы для самоподготовки:

1. Ценообразование при электронных продажах.
2. Оптимизация объявленных прейскурантных цен.
3. Выявление потребности в создании новых тарифов.
4. Экономика ценового дифференцирования.
5. Ограничения ценового дифференцирования.
6. Тактика ценового дифференцирования.

РАЗДЕЛ 6. Роль работы с потребителем в управлении доходами.

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о составе и структуре доходов гостиничного предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Потребительское признание. Потребительское восприятие динамического ценового дифференцирования. Возможности применения теории перспектив. Ценовой образ. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.

Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия, разработка гостиничных директорий и других рекламных материалов. Анализ непопулярных услуг и возможностей для увеличения их продаж на гостиничном предприятии.

Вопросы для самоподготовки:

1. Потребительское признание.
2. Потребительское восприятие динамического ценового дифференцирования.
3. Возможности применения теории перспектив.
4. Ценовой образ.
5. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента.
6. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.
7. Разработка программ стимуляции спроса.
8. Разработка календаря спроса на банкетные услуги.
9. Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия
10. Разработка гостиничных директорий и других рекламных материалов.

11. Анализ непопулярных услуг и возможностей для увеличения их продаж на гостиничном предприятии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Показатели доходности гостиничного предприятия
2. Индексы эффективности гостиничного предприятия
3. Подходы к ценообразованию в гостиничных предприятиях
4. Особенности ценообразования в зависимости от канала продаж.
5. Особенности ценообразования на основе издержек.
6. Особенности ценообразования на основе оценки рынка.
7. Особенности ценообразования на основе ценности продукта/услуги.
8. Особенности управления доходами гостиничного предприятия с юридической стороны

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы и задания:

1. Что такое метод управления доходами на гостиничных предприятиях?
2. Назовите основные этапы развития системы управления доходами на гостиничных предприятиях
3. Каковы особенности внедрения системы управления доходами на гостиничном предприятии?
4. Охарактеризуйте основные показатели доходности гостиничного предприятия.
5. Какую роль занимает ценообразование в системе управления доходами гостиничного предприятия.
6. Назовите особенности ценообразования на гостиничных предприятиях.
7. Охарактеризуйте юридические аспекты применения систем управления доходами на гостиничных предприятиях.
8. По имеющейся статистике рассчитайте показатель REVPAR гостиничного предприятия.
9. По имеющейся статистике рассчитайте показатель TREVPAR гостиничного предприятия
10. По имеющейся статистике рассчитайте показатель GOPP гостиничного предприятия.
11. По имеющейся статистике рассчитайте показатель REVPAС гостиничного предприятия.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Ценовая дискриминация
2. Особенности ценообразования пакетных услуг
3. Особенность оптимизации цены
4. Сезонность цен на гостиничные услуги
5. Ценовой отклик
6. Особенности ценообразования в условиях ограниченных мощностей и ресурсов
7. Сегментирование рынка гостиничных услуг
8. Особенность управления скидками на гостиничные услуги

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Теоретические вопросы:

1. Какие существуют теории ценообразования?
2. Что такое ценовая дискриминация? Охарактеризуйте ее виды?
3. Что такое двухкомпонентные тарифы?
4. Назовите особенности ценообразования пакетов.
5. Что такое дифференцированное ценообразование?

Аналитическое задание:

1. Разработайте тарифную сетку гостиничного предприятия.
2. Рассчитайте возможные скидки на тарифы для разных сегментов гостей.
3. Разработайте пакеты услуг и рассчитайте их цены.
4. Постройте кривую выигрыша/проигрыша.
5. Разработайте модель сезонных цен.
6. Разработайте VAR.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Сегментирование рынка. Определение границ сегмента
2. Определение спроса и предложения на услуги
3. Виды программного обеспечения для прогнозирования рынка
4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия
5. Позиционирование гостиницы
6. Календарь спроса
7. Система скидок гостиничного предприятия.
8. Система рыночных отчетов гостиничного предприятия.
9. Разработка бюджета мероприятия.
10. Разработка бюджета отдела гостиницы.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы и задания:

1. Что такое рыночный сегмент?
2. Как провести сегментирование на гостиничных предприятиях?
3. Какое влияние оказывает сегментирование на ценообразование на гостиничных предприятиях?
4. Какие существуют ограничения при сегментировании?
5. Что такое эффект «каннибализации» на гостиничных предприятиях?
6. Каковы направления применения прогнозирования на гостиничных предприятиях?
7. Каковы направления применения бенчмаркинга на гостиничных предприятиях?
8. Каковы направления применения бюджетирования на гостиничных предприятиях?
9. Охарактеризуйте программные средства прогнозирования.
10. Как проводится сравнение с конкурентами?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Управление доходами гостиничных предприятий
2. Влияние бронирования на доход гостиничных предприятий
3. Управление сопутствующими доходами
4. Ценообразования на основе потребительского рынка
5. Особенности продаж банкетных мероприятий
6. Индикаторы использования конференц-площадок

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы и задания:

1. Охарактеризуйте уровни управления доходами на гостиничных предприятиях.
2. Как измерить эффективность системы управления доходами?
3. Каковы особенности управления доходами при групповых бронированиях?
4. Рассчитайте эффективность внедрения системы управления доходами.
5. Рассчитайте квоты перебронирования на основе гостиничной статистики.
6. Рассчитайте вероятностный эффект от перебронирования на основе статистики гостиницы.
7. Какие параметры учитываются при установлении квот перебронирования?
8. Что такое модель потребительского бронирования?
9. Какие существуют направления повышения информированности потребителя?
10. Разработайте возможные варианты проведения мероприятий в конференц-помещении.
11. Рассчитайте эффективность использования конференц-помещения.
12. Рассчитайте тарифы конференц-помещения.
13. Разработайте программу стимуляции спроса на конференц-услуги гостиничного предприятия.
14. Разработайте календарь спроса на конференц-услуги.
15. Рассчитайте REVPAM конференц-помещения.

16. Рассчитайте CONPAM конференц-помещения.

17. Рассчитайте REVPASH конференц-помещения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Ценообразование при электронных продажах.
2. Оптимизация объявленных преysкуранных цен.
3. Выявление потребности в создании новых тарифов.
4. Экономика ценового дифференцирования.
5. Ограничения ценового дифференцирования.
6. Тактика ценового дифференцирования.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы и задания:

1. Разработайте групповой тариф.
2. Разработайте корпоративный тариф.
3. Проведите сегментирование рынка гостиничных услуг региона.
4. Проведите сегментирование потребителей гостиничных услуг.
5. Разработайте систему скидок гостиничного предприятия.
6. Проведите сравнение гостиничного предприятия с конкурентами.
7. Разработайте систему рыночных отчетов гостиничного предприятия.
8. Разработайте бюджет мероприятия.
9. Разработайте бюджет отдела гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Потребительское признание.
2. Потребительское восприятия динамического ценового дифференцирования.
3. Возможности применения теории перспектив.
4. Ценовой образ.
5. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента.
6. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.
7. Разработка программ стимуляции спроса.
8. Разработка календаря спроса на банкетные услуги.
9. Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия
10. Разработка гостиничных директорий и других рекламных материалов.
11. Анализ непопулярных услуг и возможностей для увеличения их продаж на гостиничном предприятии.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы и задания:

Потребительское признание. Потребительское восприятия динамического ценового дифференцирования. Возможности применения теории перспектив. Ценовой образ. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.

Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия, разработка гостиничных директорий и других рекламных материалов. Анализ непопулярных услуг и возможностей для увеличения их продаж на гостиничном предприятии.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|---|
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

| | | | |
|------------|------|--|--|
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-6.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|----------------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-2 ПК-6 ПК-7 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>ПК-2 ПК-6 ПК-7</p> | <p>Этап формирования умений</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| <p>ПК-2 ПК-6 ПК-7</p> | <p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Управление доходами; цель и задачи метода.
2. Финансовое значение ценообразования и управления доходами.
3. Процесс управления доходами.
4. Внедрение системы управления доходами в гостинице.
5. Важность статистики при принятии стратегических решений.

6. Индексы эффективности деятельности гостиничного предприятия – индексы рыночной доли.
7. Управление запасами и управление доходами.
8. Сегментация продукта/услуги. Сегментация рынка.
9. Правильная цена.
10. Традиционные подходы к ценообразованию.
11. Границы ценообразования и управления доходами.
12. Ценообразование в зависимости от канала продаж.
13. Ценообразование на основе издержек.
14. Ценообразование на основе оценки рынка.
15. Ценообразование на основе ценности продукта/услуги.
16. Ценообразование в гостиничных предприятиях: методы, формула Хабберта.
17. Юридические особенности управления доходами.
18. Законодательные акты в области ценообразования.
19. Монополистическое ценообразование.
20. Излишек производителя и излишек потребителя.
21. Виды ценовой дискриминации; первая, вторая и третья степени ценовой дискриминации.
22. Дифференцированное ценообразование.
23. Проблемы дифференцированного ценообразования в гостиничном бизнесе.
24. Подход как к оптимизационной проблеме в условиях ограниченных мощностей.
25. Влияние сдвигов спроса.
26. Основы оптимизации цен.
27. Специальные цены.
28. Структура тарифов для случайных гостей.
29. Изменение, сдвиг цен для групп.
30. Корпоративные тарифы, программы лояльности корпоративных клиентов.
31. Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия.
32. Функции ценового отклика.
33. Готовность платить определенную цену.
34. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения.
35. Оптимальные условия базового ценообразования.
36. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей.
37. Калькулирование и использование альтернативных издержек.
38. Дополнительные издержки. Упущенная выгода.
39. Динамическое ценообразование.
40. Розничное динамическое ценообразование.
41. Ценообразование при электронных продажах.
42. Оптимизация объявленных прейскурантных цен.
43. Выявление потребности в создании новых тарифов.
44. Экономика ценового дифференцирования.
45. Ограничения ценового дифференцирования.
46. Тактика ценового дифференцирования.
47. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.
48. Потребительское признание.
49. Потребительское восприятие динамического ценового дифференцирования.
50. Возможности применения теории перспектив.
51. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.

Аналитические задания.

1. Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия.
2. Функции ценового отклика. Готовность платить определенную цену.
3. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения.
4. Оптимальные условия базового ценообразования.
5. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей.
6. Калькулирование и использование альтернативных издержек.
7. Дополнительные издержки.
8. Упущенная выгода.
9. Динамическое ценообразование.
10. Розничное динамическое ценообразование.
11. Ценообразование при электронных продажах.
12. Оптимизация объявленных прейскурантных цен.
13. Выявление потребности в создании новых тарифов.
14. Экономика ценового дифференцирования.
15. Ограничения ценового дифференцирования.
16. Тактика ценового дифференцирования.
17. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.
18. Потребительское признание.
19. Потребительское восприятие динамического ценового дифференцирования.
20. Возможности применения теории перспектив.
21. Ценовой образ.
22. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента.
23. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования
24. Системный подход к управлению доходами. Уровни управления доходами.
25. Чистый эффект от системы управления доходами.
26. Измерение эффективности системы управления доходами.
27. Контроль бронирования. Пределы бронирования, уровни ограничения.
28. Модель потребительского бронирования; модель «Newsboy»; метод критического уровня. Эвристические методы. Механизмы контроля уровня бронирования.
29. Измерение и управление перебронированием
30. Факторы перебронирования: отъезды, гарантированные бронирования
31. Управление доходами площадок для мероприятий.
32. Ограничения характеристики площадей.
33. Способы измерения эффективности управления.
34. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса.
35. Применение расчета цены на квадратный метр. Согласование цены и технических ограничений.
36. Разработка программ стимуляции спроса.
37. Разработка календаря спроса на банкетные услуги.
38. Составление отчетов по использованию конференц-площадок.
39. Сопоставление и слияние прогноза загрузки и прогноза использования конференц-площадок.
40. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров.
41. Ключевые индикаторы использования конференц-площадок.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным

образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453848>

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|---|--|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|--|---|---|
| <p>(УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> <p>Cyberleninka</p> | <p>исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p> | <p>http://studentam.net 100% доступ</p> <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p> |
| <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем

ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

вносите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому

занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и

имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Управление доходами гостиничного предприятия» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Инновации в индустрии гостеприимства*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «*Гостиничное дело*», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента, доцента экономического факультета Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента, доцента экономического факультета Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 9 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 19 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 19 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 20 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 22 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 24 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 24 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 24 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 25 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 25 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине28 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 29 |
| 5.6 Образовательные технологии | 29 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель курса – приобретение студентами знаний в области инновационной деятельности, как современного и эффективного метода, позволяющего гостиничным предприятиям увеличить спрос на свои услуги.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила;

уметь: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;

владеть: методами разработки и предоставления

Задачи учебной дисциплины:

1. изучить основные понятия инноваций в гостиничном бизнесе;
2. проанализировать влияние инноваций на гостиничном рынке;
3. иметь представление о государственном регулировании в сфере инноваций и интеллектуальной собственности;
4. изучить особенности применения современных компьютерных программ на гостиничных предприятиях;
5. провести анализ инновационных тенденций в гостиничном бизнесе;
6. изучить особенности инноваций в гостиничном маркетинге и менеджменте.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Инновации в индустрии гостеприимства» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Технологии гостиничной деятельности», «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии и организация услуг питания;
- Управление проектами в индустрии гостеприимства
- Разработка системы продвижения гостиничных услуг
- Технологии продаж гостиничных услуг

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-7; ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства |
| | | | ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия. |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет |
| | | | ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 семестре, составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 5 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 72 | 72 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 24 | 24 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 72 | 72 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 7 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 28 | 28 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 4 | 4 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 20 | 20 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 112 | 112 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | 4 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1. Внедрение инноваций в отеле (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 72 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1. Внедрение инноваций в отеле (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности | 35 | 28 | 7 | 2 | 0 | | 5 |
| Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов | 35 | 28 | 7 | 0 | 2 | | 5 |
| Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия | 35 | 28 | 7 | 2 | 0 | | 5 |
| Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности | 35 | 28 | 7 | 0 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 112 | 28 | 4 | 4 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля Контроль (пром. аттест.), час |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 72 | 32 | | 20 | | 20 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Дифференцированный зачет | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности | 28 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 15 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов | 28 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 15 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия | 28 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 15 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности | 28 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 15 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 112 | 32 | | 60 | | 20 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Дифференцированный зачет | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»)

РАЗДЕЛ 1. СУЩНОСТЬ И ФУНКЦИИ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: формирование у слушателей видения современной концепции управления инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

Перечень изучаемых элементов содержания

Теория инновационных процессов Й. Шумпетера, технологические уклады развития, CALS-технологии, роль предпринимательства в инновационных процессах, модели поведения

«новаторов» и «консерваторов», предпринимательская деятельность в туристской сфере, развитие международной торговли. Содержание понятия «инновации», инновация и инновационная деятельность, факторы, определяющие инновационное развитие, побудители инноваций. Виды инноваций: по сфере приложения, по масштабам распространения, по характеру нововведений, инновация продукт, инновация-процесс, инновация-сервис, адаптивные инновации, радикальные нововведения. Жизненный цикл и функции инноваций: инновационный цикл, период создания инновации, жизненный цикл инновации, основные функции инноваций. Инновационная деятельность в туризме и гостеприимстве: мотивы появления инноваций, направление развития инноваций в туризме, внедрение нововведений, маркетинговые инновации, периодические нововведения

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие и сущность инноваций, инновационных процессов.
2. Инновационная деятельность как базовый элемент экономической науки, эффективной стратегии предприятия, инструмент приобретения и сохранения конкурентных преимуществ.
3. Классификации, свойства и функции инноваций.
4. Инновационный процесс.
5. Факторы, влияющие на развитие инновационного процесса.
6. Жизненный цикл инновации. Длинные волны в экономике.
7. Цели и основные направления, научно-методические основы инновационного менеджмента (ИМ).
8. Стратегия и тактика в инновационном менеджменте.
9. Функции управления инновациями.
10. Приемы инновационного менеджмента: бенч-маркинг, маркетинговый подход, инжиниринг, бренд-стратегия, ценовой прием, фронтирование рынка, мэрджер.
11. Современный системный подход к роли инноваций в конкуренции.
12. Организационные формы инновационного процесса: организационные структуры НИИ и КБ в России, бутлегерство, новые фирмы в рамках старых компаний, инкубаторные программы и сети малых фирм, технопарки и технополисы, альянсы и консорциумы, совместные предприятия.
13. Инновационная политика предприятия.

РАЗДЕЛ 2. ФОРМЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ

Цель: формирование у слушателей видения современной концепции управления инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие инновационного проекта, виды инновационных проектов. Факторы, снижающие эффективность инновационных проектов. Значение финансирования в управлении инновационными проектами. Формы и виды финансирования проектов: государственное финансирование (прямое и косвенное), рыночное финансирование инновационных проектов – собственные средства организации, акционерное финансирование, банковское кредитование, ипотека, лизинг, венчурное финансирование как особая форма инвестиций в инновационные проекты.

Вопросы для самоподготовки:

1. Маркетинг инноваций.

2. Мотивация создания, продажи и покупки инноваций.
3. Анализ спроса на нововведения.
4. Решение дилеммы: необходимость разработки новых товаров – минимальные шансы на успех.
5. Оценка инновационного потенциала организации.
6. Фронтирование рынка и продвижение товара.
7. Понятие инновационного проекта.
8. Структура, основные этапы создания (фазы разработки) и реализации инновационного проекта.
9. Источники инновационных идей.
10. Инновационная стратегия.
11. Система планирования: маркетинга, производства, финансирования.
12. Сетевые методы планирования и управления (СПУ).
13. Управление рисками в инновационном менеджменте.
14. Риск и доход.
15. Классификация рисков инновационной деятельности и методы их снижения: распределение и диверсификация, страхование и хеджирование, лимитирование.
16. Инновационное управление персоналом.

РАЗДЕЛ 3. СТРАТЕГИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: формирование у слушателей видения современной концепции планирования инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

Перечень изучаемых элементов содержания

Содержание и характеристика различных типов стратегий. Государственная инновационная стратегия, стратегия «переноса», стратегия «заимствования», стратегия «наращивания». Инновационная стратегия гостиничного предприятий. Инновационная стратегия: наступательная стратегия, оборонительная стратегия, имитационная стратегия, зависимая стратегия, традиционная стратегия, оппортунистическая традиция, гиперконкуренция. Планирование инноваций и инновационные проекты. Принципы планирования инноваций. Содержание инновационного проекта. Анализ инновационного проекта. Виды проектов, исследовательские проекты, венчурные проекты, модернизационный проект. Этапы разработки инновационных проектов, формирование идеи, маркетинговые исследования и разработка параметров конечной цели проекта, определение «дерева целей» и дерева «работ», анализ неопределенности рисков, выбор жизнеспособного варианта реализации проекта. Риски в инновационной деятельности. Виды рисков, экономический риск, риск технологической неадекватности, риск финансового несоответствия, риск неуправляемости проектом, юридический риск, негативное воздействие рисков. Управление инновациями и знаниями, отношение к потребителям, как необходимое условие развития. Привлечение сотрудников к участию в инновационных процессах, создание команды для внедрения нововведения. Поддержка инновационной деятельности, генерирование идей. Классификация предприятий по типу инновационного поведения. Виолентное поведение, пациентное поведение, эксплерентное поведение. Коммутантное поведение.

Вопросы для самоподготовки:

1. Государственная инновационная стратегия, стратегия «переноса», стратегия «заимствования», стратегия «наращивания».

2. Содержание и характеристика различных типов стратегий.
3. Инновационная стратегия гостиничного предприятий.
4. Планирование инноваций и инновационные проекты.
5. Принципы планирования инноваций.
6. Содержание инновационного проекта.
7. Виды проектов, исследовательские проекты, венчурные проекты, модернизационный проект.
8. Этапы разработки инновационных проектов, формирование идеи, маркетинговые исследования и разработка параметров конечной цели проекта, определение «дерева целей» и дерева «работ», анализ неопределенности рисков, выбор жизнеспособного варианта реализации проекта.
9. Риски в инновационной деятельности.
10. Виды рисков, экономический риск, риск технологической неадекватности, риск финансового несоответствия, риск неуправляемости проектом, юридический риск, негативное воздействие рисков.
11. Управление инновациями и знаниями, отношение к потребителям, как необходимое условие развития.

РАЗДЕЛ 4. ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В ГОСТИНИЧНОЙ И РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: формирование у слушателей видения современной концепции планирования инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

Перечень изучаемых элементов содержания

Разработка инновационной стратегии развития предприятия гостиничной и ресторанной деятельности. Инновации управления качеством в гостиничном и ресторанном предприятии. Характеристика АСУ номерным фондом на примере продукта российского и зарубежного разработчика. Глобальные системы бронирования и центральные сетям бронирования. Инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии. Организация инженерной системы гостиницы на основе энергосберегающих технологий. Инновационные методы формирования сервисной системы гостиничного предприятия. Инновационные подходы к разработке концепции развития гостиницы

Вопросы для самоподготовки:

1. Характеристика кибернетической инновационной модели.
2. Разработка инновационной стратегии развития гостиничного предприятия.
3. Инновации управления качеством в гостиничном предприятии.
4. Характеристика АСУ номерным фондом на примере продукта российского и зарубежного разработчика.
5. Взаимосвязь глобализации социальных процессов с тенденциями развития гостиничных услуг.
6. Характеристика трудовых ресурсов в гостиничном предприятии.
7. Инновационные методы мотивации персонала гостиничного предприятия
8. Виды дистрибуции гостиничных услуг.
9. Социальные технологии, используемые в продвижении гостиничных услуг.
10. B2B технологии в гостиничном деле.
11. Глобальные системы бронирования и центральные сетям бронирования.
12. Инновации, меняющие физические свойства аспектов гостиничной услуги.
13. Современные подходы к разработке сайта гостиницы.
14. Инновационные системы стимулирования сбыта гостиничных услуг.
15. Инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Переход к инновационной экономике: возможности и ограничения для сферы туризма
2. Инновации: понятия, функции, роль в современном мире.
3. Жизненный цикл инноваций.
4. Источники инновационных возможностей.
5. Факторы, влияющие на успешность инновационных процессов, методики активизации инновационных процессов, модели инновационных процессов, Национальная инновационная система.
6. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.
7. Нормативно-правовое регулирование: правовые акты и законы РФ.
8. Интеллектуальный продукт.
9. Инновации и их роль в современном мире.
10. Теории инновационных процессов.
11. Всемирная туристическая организация и ее деятельность в области инноваций.
12. Инновационные процессы, их распространение и значимость.
13. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Инновация – это _____.
2. К факторам, определяющим инновацию не относятся:
 - а) рыночная среда;
 - б) ресурсы;
 - в) кадры;
 - г) реклама;
 - д) потребители.
3. Питер Ф. Друкер выделяет 7 источников инновационной возможности. Какой из ниже представленных источников не входит в его классификацию?
 - а) неожиданность;
 - б) демографический фактор;
 - в) нелепость (несоответствие);
 - г) новые знания;
 - д) фактор риска;
 - е) изменения в ценностных установках.
4. Методы активизации инновационного процесса не включают в себя:
 - а) синектика;
 - б) бисоциация;
 - в) ТРИЗ;
 - г) корреляционный анализ;
 - д) мозговой штурм;

д) лабораторные исследования.

5. «Центр» инноваций в США – «Силиконовая долина», а в России:

- а) Казань;
- б) Уфа;
- в) Сколково;
- г) Москва;
- д) Кизи;
- е) Каспийск.

6. Инновационная стратегия предприятия: бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения. Как называется данная стратегия?

- а) наступательная;
- б) традиционная;
- в) зависимая;
- г) имитационная.

7. По срокам действия проекты бывают:

- а) долгосрочные;
- б) краткосрочные;
- в) промежуточные;
- г) затяжные;
- д) среднесрочные

8. Расставьте этапы проведения маркетингового исследования в соответствующем порядке:

- а) исследование конкурентов;
- б) исследование потребителей;
- в) исследование рынка;
- г) исследование системы распространения товара, услуги

9. Существует 9 правил функционального маркетинга. Какое из ниже представленных не относится к ним:

- а) Продавайте все известные функции продуктов;
- б) Находите и продавайте скрытые функции продуктов;
- в) Находите избыточные и вредные функции продуктов, исключая их;
- г) Продавайте функции по наибольшей цене;
- д) Продавайте функции продуктов даже тогда, когда продукты уже проданы.

10. К основным формам бизнес-документации относят:

- а) бизнес-план;
- б) бизнес-идея;
- в) заключение экспертной комиссии;
- г) доверительное письмо;
- д) технико-экономическое обоснование.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Структура источников финансирования инновационных программ.

2. Организационные формы и методы финансирования инновационных программ.
3. Источники финансирования инноваций и инновационных проектов
4. Бизнес-планирование. Инвестиционный бизнес-план
5. Инвестиционный анализ инновационных проектов
6. Портфельный анализ. Анализ на основе реальных опционов
7. Информационная среда проектного анализа и инструментальные средства управления проектами
8. Инструментальные средства управления проектами
9. Финансирование и эффективность инновационных проектов
10. Особенности финансирования инновационных проектов.
11. Состав и структура инновационных затрат
12. Корпоративные венчурные инвестиции
13. Механизмы управления корпоративными венчурными проектами
14. Эффективность управления инновационным проектом
15. Эффективность управления исследовательским проектом
16. Эффективность управления венчурным инновационным проектом

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Функции государства в инновационной сфере это:

- а) аккумуляция средств;
- б) стимулирование инноваций;
- в) координация инновационной деятельности;
- г) правовое обеспечение;
- д) кадровое обеспечение.

2. Чем для внешнего инвестора является показатель "цена собственного капитала"?

- а) нижним пределом рентабельности;
- б) гарантией возврата вложенных средств;
- в) единственным критерием для принятия решения о вложении средств.

3. Фирмы, которые работают на узкий сегмент рынка и удовлетворяют потребности, сформированные под действием моды, рекламы и других средств, - это

- а) пациенты;
- б) виоленты;
- в) коммунтанты.

4. Дополните предложение: Патент – документ, удостоверяющий авторство изобретения и предоставляющего его владельцу исключительное (монопольное) право на использование изобретения в течение _____ с даты приоритета.

- а) 1 года;
- б) неограниченного времени;
- в) 20 лет.

5. Инновационный процесс это:

- а) процесс преобразования научного знания в инновацию.
- б) деятельность, направленная на коммерциализацию научных исследований;
- в) освоение инновационного потенциала;
- г) реализация инновационной политики.

6. Форфейтинг это:

- а) коммерческий кредит;
- б) финансовая операция, превращающая коммерческий кредит в банковский;
- в) инвестиционный налоговый кредит.

7. К источникам финансирования инновационного проекта не относятся:

- а) собственные средства;
- б) оборотные средства;
- в) заемные средства;
- г) спонсорские средства.

8. По срокам действия проекты бывают:

- а) долгосрочные;
- б) краткосрочные;
- в) промежуточные;
- г) затяжные;
- д) среднесрочные

9. Национальная инновационная система не зависит от:

- а) частного сектора;
- б) рынка труда;
- в) государственных структур.

10. Какие из этапов жизненного цикла продукции связаны со значительными рискоинвестициями?

- а) снижение объемов производства и продаж;
- б) технологическое освоение выпуска новой продукции;
- в) стабилизация объемов производства промышленной продукции;
- г) исследования и разработки по созданию новой продукции.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. План эксплуатационной деятельности гостиницы не включает:

- а) эксплуатационную программу;
- б) план доходов от дополнительных услуг;
- в) финансовый план;
- г) план доходов от эксплуатационной деятельности

2. Определите показатель, который позволяет дать реальную оценку возможностям использования номерного фонда гостиницы:

- а) фондоемкость;
- б) коэффициент заполняемости номеров;
- в) фондоотдача;
- г) общее количество место-дней

3. Третьим разделом плана эксплуатационной деятельности гостиницы является:

- а) план повышения качества эксплуатационной деятельности гостиницы;
- б) план доходов от дополнительных услуг;
- в) план доходов от эксплуатационной деятельности;

г) эксплуатационная программа

4. Одним из показателей, характеризующих эксплуатационную деятельность гостиницы, является:

- а) рентабельность гостиницы;
- б) фондовооруженность;
- в) пропускная способность гостиницы;
- г) коэффициент пригодности

5. Планирование доходов от эксплуатационной деятельности не включает:

- а) плату за проживание в номерах;
- б) доходы от бронирования номеров;
- в) плату за время, которое превышает полные сутки проживания в гостинице;
- г) доходы от эксплуатации подсобных подразделений

6. Пропускная способность гостиницы определяется как:

- а) разница между общим количеством место-дней в гостинице и количеством место-дней пребывания в капитальном ремонте;
- б) умножение показателя «единовременная вместительность» на число календарных дней года;
- в) умножение количества номеров на количество мест в номерах;
- г) умножение количества номеров каждой категории на число постоянных мест в каждом из них

7. План повышения эффективности эксплуатации гостиницы не включает:

- а) бизнес-план;
- б) план оргтехмероприятий;
- в) план научной организации труда

8. В каком размере взимается плата за проживание детей в гостинице в возрасте до 12 лет без предоставления места?

- а) 50% стоимости места;
- б) не взимается;
- в) 100% стоимости места

9. План научной организации труда не включает:

- а) уплотнение рабочего дня;
- б) повышение квалификации работников;
- в) освоение новых видов и форм обслуживания
- г) оптимизация численности обслуживающего персонала

10. План оргтехмероприятий – это комплекс мероприятий, направленный на:

- а) повышение уровня и качества обслуживания туристов;
- б) повышение эффективности эксплуатации гостиницы;
- в) совершенствование организации труда на каждом участке;
- г) повышение квалификации работников

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

2. Перечислить и дать характеристику задачам инновационного менеджмента в гостиничном бизнесе.

1. Перечислить этапы разработки инновационной стратегии развития гостиничного предприятия.

2. На основе аспектов качества привести примеры инноваций в гостиничном предприятии.
3. Дать характеристику АСУ номерным фондом на примере продукта российского и зарубежного разработчика.
4. Определить взаимосвязь глобализации социальных процессов с тенденциями развития гостиничных услуг.
5. Дать характеристику трудовым ресурсам в гостиничном предприятии.
6. Дать характеристику трудовым ресурсам на предприятии общественного питания.
7. Привести методы мотивации персонала гостиничного предприятия в соответствии с выполняемыми функциями.
8. Дать характеристику социальным технологиям, используемым в продвижении гостиничных услуг.
9. Дать характеристику В2В технологиям в гостиничном и ресторанном бизнесе.
10. Дать характеристику глобальным системам бронирования и центральным сетям бронирования.
11. Дать характеристику инновациям, меняющим физические свойства аспектов гостиничной услуги.
12. Привести примеры современных подходов к разработке сайта гостиницы (ресторана гостиницы).
13. Привести примеры инновационных систем стимулирования сбыта гостиничных услуг.
14. Дать характеристику инновационным методам формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии.
15. Дать характеристику инновационным методам формирования сервисной системы гостиничного предприятия.
16. Дать характеристику организации инженерной системы гостиницы на основе энергосберегающих технологий.
17. Перечислить инновационные маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе.
18. Привести типологию инновационных рисков в гостиничном бизнесе.
19. Перечислить факторы, влияющие на степень риска внедрения новой услуги в гостиничном предприятии.
20. Дать характеристику инновационным подходам к разработке концепции гостиницы.
21. Основные формы инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания.
22. Инновационный менеджмент и маркетинг в заявленной сфере.
23. История возникновения российской индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса. Место и роль инноваций в этом аспекте.
24. Инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания как способ повышения конкурентоспособности.
25. Отражение русской национальной культуры в инновациях организации
26. Национальные особенности туристов, их учет при составлении инновационных программ в организации гостиничных услуг и услуг питания
27. Инновационные программ в организации гостиничных услуг и услуг питания программы для семейного досуга.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. При разработке финансовой стратегии предприятия необходимо:

- а) согласование стратегических нормативов финансовой деятельности по времени с реализацией показателей общей стратегии предприятия;
- б) согласование всех стратегических нормативов финансовой деятельности по времени;

в) согласование нормативов финансовой деятельности по времени: и между собой, и с реализацией показателей общей стратегии предприятия.

2. На базе каких видов деятельности реализуется инновационный менеджмент:

- а) научно-технической;
- б) социально-экономической;
- в) предпринимательской;
- г) научно-технической и социально-экономической;
- д) совокупности научно-технической, социально-экономической и предпринимательской?

3. Продукт, созданный на базе научного исследования и существенно отличающийся от предыдущих, — это:

- а) инновация;
- б) нововведение;
- в) и то и другое.

4. Антикризисное управление направлено:

- а) на предотвращение кризиса;
- б) на обеспечение функционирования предприятия в условиях кризиса;
- в) на выработку действий для выхода предприятия из кризиса; ф ваш вариант.

5. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

- а) стратегического и тактического уровней управления рестораном;
- б) процесса обслуживания гостей;
- в) всех функций управления рестораном.

6. Разрабатываются ли стратегии на следующих организационных уровнях предприятия:

- а) макроэкономическом уровне;
- б) корпоративном (уровень корпорации);
- в) деловом (уровень предприятия);
- г) функциональном (уровень подразделения предприятия);
- д) операционном (уровень менеджера низшего звена).

7. «Умный гостиничный номер» как ведущая технология гостиничного бизнеса, позволяет:

- а) соединить номер со службой приема гостиницы;
- б) управлять регистрацией гостей;
- в) получать скидки с цен обслуживания;
- г) управлять мини-баром;
- д) обеспечивать телефонной связью, доступом в Интернет, получением справочной информации и дополнительными сервисами

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **зачет с оценкой**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства |
| | | | ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия. |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |
|--|--|--|--|

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-3, ПК-7 ПК-8 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |

| | | | |
|-----------------------|--|--|---|
| ПК-3, ПК-7 ПК-8 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-3, ПК-7 ПК-8 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Инновации: основные понятия, определения, виды.
2. Механизмы внедрения и распространения инноваций.
3. Факторы, влияющие на инновационные процессы.
4. Модели инновационной деятельности.
5. Современные технологии и программное обеспечение в ИГ .
6. Государственное регулирование инновационного развития: нормативно-правовое регулирование.
7. Интеллектуальная собственность и её защита.

8. Инновации в маркетинге: типы маркетинга, их влияние на сферу ИГ.
9. Функциональный маркетинг.
10. Креативный маркетинг.
11. Конструктивный маркетинг.
12. Бренд и брендинг.
13. Инновационный менеджмент: принципы реализации и контроля.
14. Инновационный потенциал туристической фирмы.
15. Инновационный потенциал гостиничного предприятия.
16. Инновационный банк данных и его значение.
17. Маркетинговые исследования идеи инновационного проекта.
18. Оценка эффективности инновационных проектов.
19. Инновации в гостиничном бизнесе.
20. Инновации в ресторанном бизнесе.
21. Взаимосвязь инноваций и качества услуг.
22. Влияние инноваций на деятельность персонала.
23. Этапы создания инновационного проекта.
24. Оценка эффективности инновационного проекта.
25. Проблемы в инновационной деятельности.
26. Влияние инноваций на гостиничный рынок и рынок общественного питания.
27. Положительные и отрицательные стороны инновационной деятельности.
28. Техничко-экономическое обоснование инновационного проекта.
29. Инвестиции в инновационных проектах
30. Проблемы внедрения инноваций на российский рынок ИГ.
31. Инвестиции в инновации.
32. Различия в инновационной деятельности в России и за рубежом.
33. Инновационные признаки гостиничных цепей.
34. Инновационный операционный процесс обслуживания.
35. Инновационные функции службы приема и размещения.
36. Система «m2m» в гостиничном секторе, создание «умных услуг». Инновационные подходы к работе с клиентами.
37. E-размещение в системе E-путешествие.
38. Венчурные фирмы в индустрии гостеприимства.
39. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации услуг питания.
40. Инновации в определении категорийности в индустрии питания.
41. Инновационные концепции и профили ресторанов.
42. Инновационные факторы как факторы успешности ресторанной индустрии.
43. Инновации в организации сопутствующих услуг в индустрии система «m2m» в организации услуг питания, создание «умных услуг» питания.
44. E-ресторан в системе E-путешествие.
45. Венчурные фирмы в индустрии питания.
46. Инновация в процессе производства туристического продукт гостиничного и ресторанного профиля.
47. Факторы туристического производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.
48. Средства производства турпродукта гостиничного и ресторанного профиля.
49. Технологии производства турпродукта.
50. Исторические формы и причины глобальных тенденций на мировом гостиничном и ресторанном рынках .
51. Транснационализация процесса производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.
52. Анализ современных тенденций на мировом туристическом рынке в производстве заявленного продукта.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Решение ситуационных задач

1. Рассмотрите основные законопроекты в области инновационной деятельности, и выскажите свои предложения для её улучшения и эффективности.
2. Рассмотрите деятельность Всемирной туристической организации и выделите те позиции, которые касаются развития и стимулирования инноваций в индустрии гостеприимства.
3. Проведите сравнительный анализ деятельности по регулированию инновационной деятельности гостиничных предприятий в России и за рубежом.
4. Применяв современный тип маркетинга, создайте необычную гостиничную услугу, придумайте к ней лозунг и методы привлечения большего числа потребителей.
5. Выясните, используют ли современные гостиничные предприятия инновационный менеджмент. Если да, то, как это проявляется?
6. Что эффективнее применять только открывшейся гостинице: инновационный менеджмент или инновационный маркетинг. Поясните свою позицию в данном вопросе.
7. Приведите примеры успешных инноваций на гостиничных предприятиях и ресторанных предприятиях, не озвученных преподавателем.
8. Приведите примеры неуспешных инноваций в гостиничном и ресторанном бизнесе.
9. Рассмотрите деятельность Всемирной туристической организации и выделите те позиции, которые касаются развития и стимулирования инноваций в гостеприимстве.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Солодкий, О.Г. Информационные технологии в управлении : учебно-методическое пособие : [16+] / О.Г. Солодкий ; Алтайский филиал Российской академии

народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 129 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574680> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0627-4. – Текст : электронный..

Дополнительная литература

1. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для вузов / Д. В. Куприянов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 255 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02523-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451080>
2. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>. – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|---|--|---|
| <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»).

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|---|--|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prilib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Инновации в индустрии гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

**Квалификация
*Бакалавр***

**Форма обучения
*Очная, заочная***

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента, доцента экономического факультета Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента экономического факультета Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента экономического факультета Зеленова В.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 7 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 7 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 8 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 13 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 13 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 13 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 13 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 15 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 16 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 17 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 17 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 17 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 17 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 20 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 21 |
| 5.6 Образовательные технологии | 21 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины Управление затратами гостиничного предприятия сформировать у обучающихся знания в области организации управления затратами в гостиничных комплексах; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области эффективности деятельности гостиничного предприятия.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить подходы к управлению затратами в гостиничных комплексах;
- знать принципы управления затратами в гостиничных комплексах;
- уметь разрабатывать и реализовывать проекты по снижению затрат в гостиничных комплексах

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **знать:** формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
- **уметь:** осуществлять выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
- **иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть):** рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Управление затратами гостиничного предприятия» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Для изучения учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Основы гостиничного дела», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе».

Изучение учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Технология и организация услуг питания; Проектирование логистической деятельности гостиницы, Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса, Технологии продаж гостиничных услуг.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технология и организация услуг питания;
- Проектирование логистической деятельности гостиницы,
- Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса,
- Технологии продаж гостиничных услуг

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-2; ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|--|---|
| Управление | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК 2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК 2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. ПК 2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-6.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 7 составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине предусмотрен в 7 семестре - экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 7 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 72 | 72 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 16 | 16 | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 24 | 24 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 45 | 45 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 27 | 27 | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------|------------|------------|--|--|--|
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |
|---------------------------------|------------|------------|--|--|--|

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 8 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 32 | 32 | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 4 | 4 | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 20 | 20 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 103 | 103 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | 9 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | |
|--|--|------------------------|--|------------------|-------------------|----------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия |
| Модуль 1 (семестр 7) | | | | | | |
| Раздел 1. ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 30 | 12 | 18 | 4 | 8 | 6 |
| Раздел 2. ОСНОВНЫЕ ФОНДЫ И ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 30 | 12 | 18 | 4 | 8 | 6 |
| Раздел 3. ИЗДЕРЖКИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОИЗВОДСТВА И ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ | 30 | 12 | 18 | 4 | 8 | 6 |
| Раздел 4. УПРАВЛЕНИЕ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬЮ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 27 | 9 | 18 | 4 | 8 | 6 |
| Контроль | 27 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 45 | 72 | 16 | 32 | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | |
|--------------|--|------------------------|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | |

| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|--|----------------|------------|-----------|---------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Модуль 1 (семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 1. ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 34 | 25 | 9 | 2 | 2 | | 5 |
| Раздел 2. ОСНОВНЫЕ ФОНДЫ И ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 34 | 25 | 9 | 2 | 2 | | 5 |
| Раздел 3. ИЗДЕРЖКИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОИЗВОДСТВА И ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ | 34 | 27 | 7 | | 2 | | 5 |
| Раздел 4. УПРАВЛЕНИЕ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬЮ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 33 | 26 | 7 | | 2 | | 5 |
| Контроль | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 103 | 32 | 4 | 8 | | 20 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 10 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 1 | Ситуационная задача | 1 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. ОСНОВНЫЕ ФОНДЫ И ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 10 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 1 | Ситуационная задача | 1 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|----------|---------------------|-----------|---|
| Раздел 3. ИЗДЕРЖКИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОИЗВОДСТВА И ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ | 10 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 1 | Ситуационная задача | 1 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. УПРАВЛЕНИЕ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬЮ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 15 | 0 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | Ситуационная задача | 10 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 45 | 24 | | 8 | | 13 | |
| Форма промежуточной аттестации | экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 25 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Ситуационная задача | 10 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. ОСНОВНЫЕ ФОНДЫ И ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 25 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Ситуационная задача | 10 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. ИЗДЕРЖКИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОИЗВОДСТВА И ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ | 25 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Ситуационная задача | 10 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. УПРАВЛЕНИЕ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬЮ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ | 28 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела | 10 | Ситуационная задача | 10 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--------|-----------|--|-----------|--|
| | | | в ЭИОС | | | | |
| Общий объем, часов | 103 | 23 | | 40 | | 40 | |
| Форма промежуточной аттестации | экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»)

РАЗДЕЛ 1 ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ПРОГРАММА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: дать понимание сущности и содержания эксплуатационной программы в гостиничных комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие эксплуатационной программы. Предпринимательство как экономическая категория. Сущность эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Планирование эксплуатационной программы

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные оперативные показатели в средствах размещения

РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ФОНДЫ И ОБОРОТНЫЕ СРЕДСТВА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: изучить состав и структуру основных и оборотных фондов гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания: Классификация и особенности основных фондов Гостиницы; Показатели оценки состояния и движения основных фондов. Моральный и физический износ основных фондов; Показатели эффективности использования основных фондов гостиничного предприятия; Оборотные средства гостиничного предприятия. Планирование потребности в боротных средствах гостиничного хозяйства

Вопросы для самоподготовки:

1. Экономическая сущность основных фондов гостиницы
2. Условия реализации различных дополнительных услуг в гостиничных комплексах

РАЗДЕЛ 3. ИЗДЕРЖКИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОИЗВОДСТВА И ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

Цель: изучить издержки гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания: Текущие затраты и себестоимость услуг гостиничного хозяйства; Понятие затрат и себестоимости услуг. Классификация затрат. Характеристика затрат на производство и реализацию услуг гостиничного предприятия. Планирование затрат гостиничного хозяйства . Ценообразование в сфере гостиничных услуг. Ценовая политика гостиницы. Подходы и методы ценообразования

Вопросы для самоподготовки:

1. Постоянные и переменные издержки
2. Какие изменения произошли на рынке гостиничных услуг в гостиничных комплексах после пандемии COVID-19.

РАЗДЕЛ 4. УПРАВЛЕНИЕ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬЮ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: формирование у студентов знаний и навыков управления рентабельностью в гостиничных комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания: Прибыль и рентабельность гостиничного хозяйства. Формирование прибыли гостиничного хозяйства. Виды прибыли. Порог рентабельности. Рентабельность гостиничного предприятия

Вопросы для самоподготовки:

1. Что рентабельность?
2. Какие виды рентабельности вам известны?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 1:

Изучение финансовой отчетности гостиничного предприятия. Определить определение основных показателей, характеризующих деятельность гостиницы по бухгалтерскому балансу. Работа может выполняться в малых группах. По результатам работы формируется отчет.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К издержкам обращения относятся
 - 1) затраты предприятия на производство товара
 - 2) затраты на оплату труда работников магазина
 - 3) затраты больницы на оплату труда медицинского персонала
 - 4) затраты фабрики на покупку сырья и оборудования
2. Постоянные издержки
 - 1) не зависят от изменения цен на ресурсы
 - 2) не зависят от объема выпускаемой продукции
 - 3) постоянно растут вместе с ростом объема производства
 - 4) постоянно сокращаются в связи с внедрением научно-технического прогресса
3. Постоянные издержки фирмы – это:
 - 1) валовые издержки фирмы;
 - 2) минимальные издержки фирмы, связанные с изготовлением определенного объема продукции;
 - 3) издержки, связанные с реализацией продукции;
 - 4) издержки, которые имеют место даже, если продукция не производится.
4. Переменные издержки
 - 1) издержки, величина которых изменяется вместе с изменением объема производства
 - 2) издержки, изменяющиеся в связи с изменением цен на ресурсы
 - 3) периодически возникающие виды затрат
 - 4) постоянно сокращаются в связи с внедрением научно-технического прогресса
5. Если цена меньше средних издержек, то:
 - 1) фирма будет получать прибыль
 - 2) фирма будет нести убыток
 - 3) прибыль будет равна нулю
 - 4) прибыль будет расти

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 2:

Изучение финансовой отчетности гостиничного предприятия. Анализ основных и оборотных средств гостиницы. Анализ деловой активности.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Минимизация какого показателя ведет к росту уровня рентабельности:
 - 1) минимизация выручки
 - 2) минимизация цены
 - 3) минимизация издержек
 - 4) минимизация объема производства
2. Неявные издержки – это:
 - 1) бухгалтерские издержки
 - 2) экономические издержки
 - 3) издержки упущенных возможностей
 - 4) альтернативные издержки использования ресурсов, являющихся собственностью фирмы
3. Экономические издержки фирмы:
 - 1) определяются явными (внешними) издержками
 - 2) состоят из неявных (внутренних) издержек фирмы
 - 3) включают в себя явные и неявные издержки фирмы
 - 4) не включают в себя ни явные, ни неявные издержки
4. Какая из перечисленных ниже формул выражает предельные (МС) издержки фирмы?
 - 1) TC/Q
 - 2) $dTVC/Q$
 - 3) dTC/dQ
 - 4) ни одна из них.
5. Отель ежемесячно платит за использование телефонной связи 500 руб плюс 0,2 руб за каждый вызов. В течение января было 5000 вызовов, в феврале 6 000. Какие расходы за 1 телефонный разговор в феврале?
 - 1) 1500 руб.;
 - 2) 1700 руб.;
 - 3) 0,2 руб.;
 - 4) 0,28 руб.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 3:

Изучить издержки гостиничного предприятия. Дать предложения по снижению издержек. По завершению предложения оформляются в виде отчета. Задание может выполняться в малых группах.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

- 1 Достижение намеченных результатов деятельности предприятия наиболее экономичным способом:
 - 1 предмет управления затратами;
 - 2 цель управления затратами;
 - 3 задача управления затратами;
 - 4 принцип управления затратами.
- 2 Задачами управления затратами на предприятии являются:
 - 1 повышение эффективности деятельности предприятия;
 - 2 определение затрат по основным функциям управления;
 - 3 увеличение конкурентоспособности продукции;
 - 4 калькулирование себестоимости продукции;

5 подготовка информационной базы, позволяющей оценивать затраты при выборе и принятии хозяйственных решений.

3 Управление работниками предприятия, которые в свою очередь осуществляют управление средствами и предметами труда:

- 1 активизация и стимулирование работников;
- 2 управление затратами;
- 3 принцип управления затратами;
- 4 функция управления затратами.

4 К функциям управления затратами относятся:

- 1 планирование и прогнозирование;
- 2 учет и контроль;
- 3 анализ;
- 4 регулирование и модернизация.

5 К объектам управления затратами относятся:

- 1 материальные и трудовые затраты;
- 2 работники предприятия;
- 3 затраты предприятия;
- 4 затраты на производство продукции.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 4:

Расчет показателей рентабельности для конкретного гостиничного предприятия. Предложить меры по повышению рентабельности. Результаты оформляются в виде отчета.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Прибыль от обычной деятельности определяют:

- а) путем вычитания из прибыли до налогообложения налога на прибыль и иных аналогичных платежей
- б) вычитанием из выручки от продаж полной себестоимости проданной продукции
- в) вычитанием из прибыли от продаж налога на прибыль

2. Показатель чистой прибыли определяют:

- а) вычитанием из прибыли от продаж налога на прибыль
- б) к прибыли от продаж прибавляют операционные и внереализационные доходы и вычитают операционные и внереализационные расходы
- в) к чистой прибыли от обычной деятельности прибавляют чрезвычайные доходы и из полученной суммы вычитают чрезвычайные расходы

3. Рентабельность предприятия — это:

- а) получаемая предприятием прибыль
- б) относительная доходность или прибыльность (измеряемая в процентах) как отношение прибыли к затратам капитала
- в) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств
- г) балансовая прибыль на 1 руб. реализованной _____ продукции
- д) отношение прибыли к цене изделия

4. Рентабельность продукции можно определить как отношение:

- а) выручки от реализации к материальным затратам
- б) абсолютной величины прибыли к себестоимости продукции
- в) прибыли к материальным затратам
- г) прибыли к фонду оплаты труда

5. Источником уплаты налога на прибыль в открытом акционерном обществе может являться:

- а) валовая выручка
- б) себестоимость
- в) валовая прибыль
- г) чистая прибыль
- д) резервный фонд
- е) заемные средства

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является в 7 семестре - экзамен , который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы | Знать: контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | Знать: прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: организовывать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. | Этап формирования умений |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | Владеть: навыками нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |
|--|--|---|---|

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-2; ПК-6 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |

| | | | |
|---------------|--|--|---|
| ПК-2; ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-2; ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Сущность и различие понятий: затраты, расходы и издержки.
2. Объекты и субъекты управления затратами на предприятии.
3. Особенности затрат как предмета управления
4. Взаимосвязь функций управления затратами.
5. Принципы управления затратами на предприятии
6. Причины множественности признаков классификации затрат
7. Перечислите виды затрат гостиничного предприятия

8. Порядок определения допустимых затрат на услуги гостиницы
9. Влияние инфляции на уровень затрат.
10. Охарактеризуйте структуру экономического жизненного цикла продукта.
11. Издержки гостиничного хозяйства
12. Основные направления снижения затрат гостиницы.
13. Рентабельность. Понятие и виды.
14. Что включает понятие затрат на качество?
15. Понятие эффективности деятельности гостиничного предприятия и методы расчета
16. Основные показатели деятельности гостиницы.
17. Каким образом удастся разрешить противоречие «затраты — качество» гостиничного предприятия
18. Ценообразование. Специфика ценообразования в гостинице
19. Прибыль предприятия. Виды прибыли
20. Методика учета материально-производственных запасов
21. Порядок оценки материальных запасов при их списании на затраты производства.
22. Основные и оборотные средства гостиничного предприятия
23. Финансовая отчетность гостиницы
24. Понятие калькуляции. Виды калькуляций.
25. Способы отнесения затрат на продукт.

Аналитическое задание

Задача 1. Компания рассматривает два предложения по постройке гостиницы. В первом проекте инвестиции составят 2 000 000 долларов, а во втором 1 500 000 долларов. Годовой доход в первом проекте прогнозируется в 600 000 долларов, а во втором 500 000 долларов. Какой проект быстрее окупится?

Задача 2. Туроператором разработан новый тур внутреннего лечебно-оздоровительного туризма и потрачены 1000 000 рублей. При этом запланированы ежегодные издержки на маркетинговые мероприятия в размере 100 000 рублей. Планируемая прибыль 250 000 рублей ежегодно. Как скоро тур начнет приносить прибыль?

Задача 3. В открытие нового кафе «Здоровое питание» вложили денежные средства 9 000 000 рублей. Планируется, что кафе будет приносить прибыль 250 000 рублей ежемесячно. Рассчитайте срок окупаемости проекта.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным

программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453848>

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;

ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

вносите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel),

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|---|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | цитирования – Scopus: | опубликованных в научных изданиях. | Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями, демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (плакаты), демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Управление затратами гостиничного предприятия» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

/Солодуха П.В./

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: к.э.н., доцента экономического факультета Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляра

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы . | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 11 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 18 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 18 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 18 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 19 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 22 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 23 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 23 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 23 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 24 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 26 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 27 |
| 5.6 Образовательные технологии | 28 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах и методах организации документооборота в гостинице, формировании навыков организации документационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

1. приобретение знаний в области нормативно-правовых основ документационного обеспечения деятельности предприятия гостиничного сервиса
2. приобретение знаний в области документирования процесса управления гостиницей
3. приобретение знаний в области оформления операций в гостинице
4. приобретение знаний в области документационного обеспечения деятельности различных служб
5. овладение новыми работами с документами
6. овладение методикой организации документооборота (в том числе автоматизированного) в гостинице
7. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина **«Организация документооборота в гостиничной деятельности»** реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность **очной и заочной формам обучения.**

Для изучения учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин: Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности, Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства, Основы гостиничного дела, Технологии гостиничной деятельности, Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов.

Изучение учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства, Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания, Преддипломная практика.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1; ПК-3; ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5,6 семестрах, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен зачет (5 сем), экзамен (6 сем).

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | | | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 32 | 16 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 44 | 22 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 90 | 54 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 3 | 3 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | | | | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 28 | 14 | 14 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 159 | 82 | 77 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | |
|--------------|--|-------|-------|---|
| | Всего | стоят | ельна | я |
| | | | | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |

| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|---|----------------|-----------|-----------|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Нормативно-правовая основа документационного обеспечения гостиничной деятельности | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | | 7 |
| Раздел 2. Документирование процесса управления гостиницей | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | | 7 |
| Раздел 3. Оформление документов в гостинице | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Документационное обеспечение деятельности отдельных служб гостиницы | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | | 7 |
| Раздел 5. Электронный документооборот в гостинице | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | | 7 |
| Раздел 6. Технологии работы с документами | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 36 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | Контактная работа в ЭИОС |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | |
| (Семестр 3) | | | | | | | |
| Раздел 1. Нормативно-правовая основа документационного обеспечения гостиничной деятельности | 36 | 27 | 8 | 2 | 1 | | 5 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 2. Документирование процесса управления гостиницей | 36 | 27 | 7 | 1 | 1 | | 5 |
| Раздел 3. Оформление документов в гостинице | 36 | 28 | 7 | 1 | 2 | | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| (Семестр 3) | | | | | | | |
| Раздел 4. Документационное обеспечение деятельности отдельных служб гостиницы | 36 | 29 | 7 | 2 | 1 | | 4 |
| Раздел 5. Электронный документооборот в гостинице | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | | 5 |
| Раздел 6. Технологии работы с документами | 36 | 28 | 8 | 1 | 2 | | 5 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 77 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очная форма

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | |
|--------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час |

| семестр 6 | | | | | | | |
|--|-----------|----------------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. Нормативно- правовая основа документационного обеспечения гостиничной деятельности | 17 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Документирование процесса управления гостиницей | 21 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Оформление документов в гостинице | 16 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 22 | | 16 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | | зачет | | | | | |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. Документационное обеспечение деятельности отдельных служб гостиницы | 12 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Электронный документооборот в гостинице | 12 | 7 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 3 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Технологии работы с документами | 12 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 2 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 22 | | 8 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Экзамен | | | | | |

Заочная форма

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля (пром. аттест.), час |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Нормативно-правовая основа документационного обеспечения гостиничной деятельности | 27 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Документирование процесса управления гостиницей | 27 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 20 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Оформление документов в гостинице | 28 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 22 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 82 | 14 | | 62 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | | | | | |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. Документационное обеспечение деятельности отдельных служб гостиницы | 25 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Электронный документооборот в гостинице | 26 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 6. Технологии работы с документами | 26 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 19 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 77 | 14 | | 57 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

РАЗДЕЛ 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: изучить нормативно-правовую основу документационного обеспечения гостиничной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания

Документационное обеспечение управления в деятельности предприятий гостиничного сервиса. Направления документирования деятельности гостиницы. Закрепление в законодательных и нормативных актах документирования деятельности гостиницы. Ответственность руководителя предприятия за формирование, состояние и хранение документального фонда гостиницы. Нормативно-методическая база делопроизводства. Положения о необходимости использования форм учетной документации. Основные общегосударственные нормативно-методические документы по организации делопроизводства. Локальные нормативные акты, составляющие правовую основу деятельности предприятия, содержащие нормы, обязательные для исполнения органами управления и работниками

Вопросы для самоподготовки:

1. Каково основное значение документационного обеспечения управления в деятельности предприятий гостиничного сервиса?
2. Какие направления документирования деятельности гостиницы закреплены в законодательных и нормативных актах? Назовите основные акты.
3. Что включает понятие «документационное обеспечение управления»?
4. В соответствии с какими законодательными и нормативными документами руководитель предприятия несет ответственность за формирование, состояние и хранение документального фонда?
5. что включает понятие «нормативно-методическая база делопроизводства»?
6. Какие нормативные акты, отражающие положения о необходимости использования форм учетной документации, применяют гостиницы?
7. Какие документы по организации делопроизводства относят к основным общегосударственным нормативно-методическим?
8. Перечислите документы, являющиеся локальными нормативными актами, составляющие правовую основу деятельности предприятия, содержащие нормы, обязательные для исполнения органами управления и работниками

РАЗДЕЛ 2. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ

Цель: изучить процесс документирования процесса управления гостиницей

Перечень изучаемых элементов содержания

Договор при оформлении различных типов и форм управления гостиничным предприятием. Распорядительные и организационные документы. Порядок оформления приказа по основной деятельности, распоряжения. Структура, цели, задачи, функции службы ДОУ на предприятиях гостиничного сервиса. Структура управления предприятием и документирование процессов управления. Виды документов: организационная документация, применяемая в деятельности гостиницы. Виды документов: распорядительная документация, информационно-справочные документы, применяемые в деятельности гостиниц.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие формы, типы управления современным отелем/гостиницей являются самыми распространенными? Охарактеризуйте их.
2. Что включает договор при оформлении различных типов и форм управления гостиничным предприятием? Перечислите основные положения договора по каждой форме и типу управления.
3. Какие документы относятся к распорядительным, какие к организационным?
4. что служит основанием для издания приказа, кому предоставлено право издавать постановления, указания?
5. Из каких частей состоит текст приказа по основной деятельности, как строится текст распорядительной части приказа?
6. Кто подписывает приказы по основной деятельности, где проставляются визы на приказе, как происходит регистрация?
7. что такое франшиза и франчайзинг, какими документом регламентируются и сопровождаются?
8. Структура, цели, задачи, функции службы ДОУ на предприятиях гостиничного сервиса.
9. Структура управления предприятием и документирование процессов управления.
10. Виды документов: организационная документация, применяемая в деятельности гостиницы.
11. Виды документов: распорядительная документация, информационно-справочные документы, применяемые в деятельности гостиниц.

РАЗДЕЛ 3. ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ

Цель: изучить порядок оформления документов в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и расположение реквизитов документов. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности гостиниц. Бланки документов: виды бланков и порядок расположения реквизитов в бланке (угловое и центрованное), использование бланков в деятельности гостиниц. Порядок датирования документа и виды дат. Порядок оформления резолюции. Визирование документов. Входящие и исходящие документы. Должностная инструкция.

Вопросы для самоподготовки:

1. Состав и расположение реквизитов документов.
2. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности гостиниц.
3. Бланки документов: виды бланков и порядок расположения реквизитов в бланке (угловое и центрованное), использование бланков в деятельности гостиниц.
4. Какой формат бумаги рекомендован для оформления служебных документов?
5. Перечислите основные виды бланков, применяемых в организациях.

6. Назовите способы расположения реквизитов на бланках. Какой способ считается более рациональным?
7. Какие требования предъявляются к оформлению реквизита «Наименование организации»?
8. Что входит в состав реквизита «Справочные данные об организации»?
9. На каких документах не проставляется реквизит «Наименование вида документа»?
10. Где и при каких условиях применяется реквизит «Государственный герб РФ»?
11. Каковы порядок датирования документа и виды дат?
12. Каким образом проставляется реквизит «Регистрационный номер документа» на внутренних документах? На исходящих документах?
13. На каких документах проставляется реквизит «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»?
14. В каких случаях на документе не проставляется реквизит «Место составления документа»?
15. Из каких частей состоит реквизит «Адресат»?
16. Из каких частей состоит реквизит «Гриф утверждения документа» при утверждении документа должностным лицом? При утверждении документа специально издаваемым документом (постановлением, решением, приказом)?
17. Какие требования предъявляются к резолюции? Каков порядок ее оформления?
18. Какие требования предъявляются к реквизиту «Заголовок к тексту»?
19. Расскажите о порядке оформления приложений к документу.
20. Каков порядок оформления реквизита «Подпись»?
21. Как проставляется реквизит «Гриф согласования документа»? Назовите его составные части.
22. Каким образом визируются внутренние документы? Исходящие документы?
23. Каков порядок проставления печатей на документах?
24. Как проставляется реквизит «Отметка о заверении копий»? Из каких составных частей он состоит?
25. К каким документам относится должностная инструкция, кем утверждается и подписывается, с кем осуществляется согласование?

РАЗДЕЛ 4. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЬНЫХ СЛУЖБ ГОСТИНИЦЫ

Цель: изучить документационного обеспечение деятельности отдельных служб гостиницы

Перечень изучаемых элементов содержания

Порядок документирования процессов управления и организация документооборота гостиниц разных организационных форм. Схемы организации управления отелем. Виды документов службы приема и размещения. Регламентирование деятельности основных служб гостиницы. Документационное обеспечение организации и технологии обслуживания гостиничного фонда. Документирование деятельности административно-управленческой службы. Документирование деятельности службы бронирования.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каким образом выбранная форма управления влияет на порядок документирования процессов управления и организацию документооборота гостиницы?
2. Назовите схемы организации управления отелем.
3. Какой минимальный и максимальный набор служб необходим для гостиницы? Зависит ли получение гостиницей определенной категории «звезд» от количества служб?
4. Какие виды документов оформляет служба приема и размещения?
5. Каким документом гостиница подтверждает принятие заявки на бронирование? Перечислите реквизиты этого документа.
6. Какими нормативными документами регламентируется деятельность основных служб

гостиницы?

7. Документационное обеспечение организации и технологии обслуживания гостиничного фонда.
8. Документирование деятельности административно-управленческой службы
9. Документирование деятельности службы бронирования.

РАЗДЕЛ 5. ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ В ГОСТИНИЦЕ

Цель: изучить электронный документооборот в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания

Преимущества и проблемы использования АСУ при документировании деятельности гостиницы. Характеристика модулей АСУ. ПО АСУ. Показатели качества и эффективности продуктов АСУ. Документирование информационной деятельности предприятий гостиничного сервиса. Применение информационных технологий в управлении гостиницей.

Вопросы для самоподготовки:

1. Назовите основные преимущества использования АСУ при документировании деятельности гостиницы.
2. Какие продукты АСУ для гостиниц наиболее популярны сегодня на рынке программных продуктов и почему?
3. Какие модули включены в большем числе продуктов АСУ? Дайте им характеристику.
4. По техническим показателям уровень каких продуктов АСУ выше?
5. Документирование информационной деятельности предприятий гостиничного сервиса.
6. Применение информационных технологий в управлении гостиницей.

РАЗДЕЛ 6. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

Цель: изучить технологии работы с документами

Перечень изучаемых элементов содержания

Формы документооборота. Основные этапы работы с документами, их характеристика. Основные требования к оформлению дел при их подготовке к передаче на дальнейшее хранение. Описи дел. Формирование и хранение дел электронных документов. Этапы организации работы с документами. Система формирования дел и оперативного хранения документов.

Вопросы для самоподготовки:

1. Назовите нормативно-методические документы федеральных архивных органов, содержащие требования к делам, сдаваемым в архив.
2. Какая форма документооборота характерна для гостиниц с небольшим объемом документов?
3. Перечислите основные этапы работы с документами. Дайте их характеристику.
4. Перечислите основные требования к оформлению дел при их подготовке к передаче на дальнейшее хранение.
5. Что такое описи дел?
6. Перечислите правила составления и оформления описей.
7. Какова процедура подготовки и передачи дел в архив предприятия?
8. Перечислите основные правила формирования документов в дела.
9. Как осуществляется формирование и хранение дел электронных документов?
10. Что входит в понятие «организация работы с документами»? Перечислите основные этапы.
11. Дайте характеристику этапов работы с документами.

12. Должна ли экспертная комиссия полистно просматривать все дела, и если должна, то какие?
13. Какие нормативные документы регламентируют в настоящее время вопросы организации и проведения экспертизы ценности документов на предприятиях и в учреждениях?
14. Каким образом должна быть организована система формирования дел и оперативного хранения документов, чтобы можно было легко находить нужные документы и исключить возможность их потери?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Документационное обеспечение управления в деятельности предприятий гостиничного сервиса.
2. Направления документирования деятельности гостиницы.
3. Закрепление в законодательных и нормативных актах документирования деятельности гостиницы.
4. Ответственность руководителя предприятия за формирование, состояние и хранение документального фонда гостиницы.
5. Нормативно-методическая база делопроизводства.
6. Положения о необходимости использования форм учетной документации.
7. Основные общегосударственные нормативно-методические документы по организации делопроизводства.
8. Локальные нормативные акты, составляющие правовую основу деятельности предприятия, содержащие нормы, обязательные для исполнения органами управления и работниками

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Нормативно-методическое регулирование делопроизводства в гостинице включает:
 - а) Правила оформления документов
 - б) Правила работы с документами
 - в) Состав документов
 - г) Автоматизация в делопроизводстве

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Договор при оформлении различных типов и форм управления гостиничным предприятием
2. Распорядительные и организационные документы
3. Порядок оформления приказа по основной деятельности, распоряжения
4. Структура, цели, задачи, функции службы ДОУ на предприятиях гостиничного сервиса.
5. Структура управления предприятием и документирование процессов управления.
6. Виды документов: организационная документация, применяемая в деятельности гостиницы.
7. Виды документов: распорядительная документация, информационно-справочные документы, применяемые в деятельности гостиниц.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Объем документооборота, организация службы ДОУ, размер предприятия определяют централизацию или децентрализацию ведения:
 - а) контроля исполнения;

- б) первичной обработки документов;
- в) регистрации;
- г) архивного хранения документов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Состав и расположение реквизитов документов.
2. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности гостиниц.
3. Бланки документов: виды бланков и порядок расположения реквизитов в бланке (угловое и центрованное), использование бланков в деятельности гостиниц.
4. Порядок датирования документа и виды дат.
5. Порядок оформления резолюции.
6. Визирование документов.
7. Входящие и исходящие документы.
8. Должностная инструкция.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Реквизит документа — это... :
 - а) фирменный бланк;
 - б) основная часть документа;
 - в) минимальное число строк в бланке;
 - г) обязательный элемент оформления документа.
2. Совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению — это...:
 - а) система документации;
 - б) унифицированная форма документов;
 - в) дело;
 - г) архив.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Порядок документирования процессов управления и организация документооборота гостиниц разных организационных форм.
2. Схемы организации управления отелем.
3. Виды документов службы приема и размещения.
4. Регламентирование деятельности основных служб гостиницы.
5. Документационное обеспечение организации и технологии обслуживания гостиничного фонда.
6. Документирование деятельности административно-управленческой службы.
7. Документирование деятельности службы бронирования.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Правовой акт, издаваемый руководителем предприятия в целях решения производственных задач:
 - а) протокол;
 - б) указ;

- в) приказ;
- г) положение.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Преимущества и проблемы использования АСУ при документировании деятельности гостиницы.
2. Характеристика модулей АСУ.
3. ПО АСУ.
4. Показатели качества и эффективности продуктов АСУ.
5. Документирование информационной деятельности предприятий гостиничного сервиса.
6. Применение информационных технологий в управлении гостиницей.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Отчет о действиях каждого пользователя в системе «Fidelio» за интересующий период отражается в _____ кроме того, карточка гостя, бронь, начисления имеют поле, куда проставляется имя создавшего их оператора:

- а) журнале операций;
- б) поле продаж;
- в) разделе «отчет»;
- г) операционном блоке.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Формы документооборота.
2. Основные этапы работы с документами, их характеристика.
3. Основные требования к оформлению дел при их подготовке к передаче на дальнейшее хранение.
4. Описи дел.
5. Формирование и хранение дел электронных документов.
6. Этапы организации работы с документами.
7. Система формирования дел и оперативного хранения документов.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Движение и обработка исходящей документации осуществляется в следующей последовательности:

- а) согласование проекта документа; подписание документа руководителем (в некоторых случаях утверждение); регистрация документа; отправка;
- б) составление проекта документа; проверка правильности оформления проекта документа; согласование проекта документа; подписание документа руководителем (в некоторых случаях утверждение); регистрация документа; отправка документа адресату; помещение контрольного экземпляра в дело;
- в) регистрация документа; отправка документа адресату; помещение контрольного экземпляра в дело;
- г) подписание документа руководителем, отправка документа адресату.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен и зачет, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|---|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Технологии | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
|--|--|--|--|

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------|--------------------------------|--|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |

| | | | |
|------------------|--|--|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Законодательное регулирование документационного обеспечения деятельности гостиницы.
2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения деятельности гостиницы.
3. локальные нормативные документы предприятий сферы гостиничного сервиса.
4. Структура, цели, задачи, функции службы ДОУ на предприятиях гостиничного сервиса.
5. Структура управления предприятием и документирование процессов управления.

6. Виды документов: организационная документация, применяемая в деятельности гостиницы.
7. Виды документов: распорядительная документация, информационно-справочные документы, применяемые в деятельности гостиниц.
8. Унифицированные системы документации, применяемые в деятельности гостиниц.
9. Бланки документов: виды бланков и порядок расположения рек- визитов в бланке (угловое и центрованное), использование бланков в деятельности гостиниц.
10. Документирование деятельности административно-управленческой службы
11. Документирование деятельности службы бронирования.
12. Документирование информационной деятельности предприятий гостиничного сервиса.
13. Применение информационных технологий в управлении гостиницей.
14. Документационное обеспечение организации и технологии обслуживания гостиничного фонда.
15. Документирование организации и технологии обслуживания гостей питанием.
16. Документирование процесса предоставления дополнительных услуг в гостинице.
17. Организация документооборота. Понятие «документопоток».
18. Организация работы с документами в гостинице.
19. Систематизация и хранение документов. Подготовка документов для сдачи в архив.
20. Автоматизированная система управления гостиниц (АСУ). Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения (характеристики, структура, порядок работы с данными).
21. Порядок регистрации гостей, туристических групп и иностранных граждан (состав документов, требования к оформлению).
22. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
23. Взаимодействия гостиниц с туристическими фирмами, групповое бронирование (документирование и организация работы с документами).
24. Отчеты по бронированию. Аннуляция бронирования (документирование и организация работы с документами).
25. Работа с почтой, сообщениями и посылками для гостей.
26. Стандарты сбора пакетов информации для гостей.
27. Технология передачи информации гостям.
28. Порядок и правила предоставления индивидуальных транспортных услуг: прокат машин, заказ такси, заказ билетов на различные виды транспорта, бронирование мест (документирование и организация работы с документами).
29. Документация поста дежурного по этажу.
30. Должностные обязанности поэтажного персонала и требования к оформлению документов.

Аналитическое задание

Задание 1. Перечислите законодательные акты и нормативные документы, в которых содержатся определения понятий «документ»,

«электронный документ», «документационное обеспечение управления».

Задание 2. Дайте характеристику наиболее эффективной организационной структуре управления гостиницей. Назовите наиболее распространенные организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Ответьте на вопрос: будет ли зависеть структура и форма организации службы ДОУ от организационной формы предприятия и его структуры?

Задание 3. Перечислите организационные документы, которые должны быть у любого предприятия гостиничного сервиса, вне зависимости от его организационно-правовой формы.

Задание 4. Составьте таблицу, отражающую особенности нормативного обеспечения документирования деятельности гостиницы.

Задание 5. Назовите основные формы управления гостиницей. Составьте таблицу, отражающую характеристики форм управления и оформление организационной и договорной документации. Дайте характеристику порядку оформления этих документов и их структуре.

- Задание 6. Перечислите основные термины, применяемые при документировании деятельности. Какие стандарты устанавливают набор реквизитов и определяют состав форм документов?
- Задание 7. Изучите обязательный состав реквизитов для документов, применяемых в управленческой деятельности гостиницы.
- Задание 8. Определите, какие реквизиты не используются коммерческой организацией при оформлении бланка письма, общего бланка.
- Задание 9. Перечислите и дайте характеристику требований к оформлению бланков документов гостиниц. Оформите бланки: общий, письма, приказа.
- Задание 10. Дайте определение понятия «организационно-распорядительная документация». Назовите ее характерные черты и требования к составу и оформлению реквизитов.
- Задание 11. Перечислите основные функции службы приема и размещения. Назовите документы, регламентирующие организацию ее деятельности.
- Задание 12. Назовите наиболее популярные системы автоматизации основных процессов деятельности гостиницы, применяемые российскими предприятиями.
- Задание 13. Автоматизация обработки данных в службе приема и размещения, составьте алгоритм действий сотрудника при внесении данных о госте. Назовите документы, являющиеся источником для заполнения форм модуля.
- Задание 14. Перечислите виды документов по учету использования номерного фонда. Требования к оформлению, в том числе в автоматическом режиме.
- Задание 15. Порядок документирования и организация работы с информацией при бронировании мест и номеров. Назовите основные документы, состав информации, заносимой в программу, модуль.
- Задание 16. Составьте блок-схему по работе с информацией и документами, отметьте особенности оформления документов при регистрации туристских групп.
- Задание 17. Дайте характеристику порядку оформления документов при предоставлении дополнительных услуг в гостинице.
- Задание 18. Дайте характеристику понятию «документооборот»
- Задание 19. Оформите обложку дела временного и постоянного срока хранения
- Задание 20. Оформите протокол заседания экспертной комиссии и акт о выделении документов к уничтожению

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452708>
2. Иванова, Н.Ю. Составление и оформление документов : учебно-методическое пособие : [16+] / Н.Ю. Иванова, Е.Б. Романова ; Университет ИТМО. — Санкт-Петербург : Университет ИТМО, 2019. — 78 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564013>. — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. — 2-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020. — 204 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> (дата обращения: 28.01.2021). — Библиогр.: с. 153-156. — ISBN 978-5-394-03767-2. — Текст : электронный.
2. Кудреватых, А.С. Правовое регулирование в туризме : учебное пособие : [16+] / А.С. Кудреватых ; Российская международная академия туризма. — Москва : Университетская книга, 2018. — 228 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574962> — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-98699-283-9. — Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная | На сайте представлены учебники, | http://studentam.net |

| | | |
|--|---|--|
| библиотека учебников | лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом;

разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
систематизирует учебный материал;
ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение

самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»).

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Организация документооборота в гостиничной деятельности» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03«*Гостиничное дело*» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03«*Гостиничное дело*», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*»;

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента экономического факультета Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель

Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 9 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 17 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 17 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 17 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 17 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 19 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 22 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 22 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 22 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 23 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 23 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 25 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 27 |
| 5.6 Образовательные технологии | 27 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах организации гостиничного дела, формирование знаний и умений в области организации анимационно-досуговой деятельности в гостинице, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

Задачи учебной дисциплины:

1. приобретение знаний в области организации анимационно-досуговой деятельности в гостинице;
2. приобретение знаний в области планирования анимационно-досуговой деятельности в гостинице
3. овладение новыми технологиями по продвижению анимационно-досуговой деятельности в гостинице;
4. овладение методикой расчета стоимости анимационно-досуговой деятельности в гостинице.
5. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина **«Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах»** реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность **очной и заочной формам обучения.**

Для изучения учебной дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Основы гостиничного дела», «Основы деятельности организаций сферы туризма, гостеприимства и общественного питания», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

Изучение учебной дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Проектирование гостиничной деятельности, Управление проектами в индустрии гостеприимства

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Проектирование гостиничной деятельности,
- Управление проектами в индустрии гостеприимства,

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1; ПК-3; ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 и 6 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен на 5 семестре – зачет и на 6 семестре - экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 108 | 54 | 54 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 32 | 16 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 44 | 22 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 90 | 54 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 44 | 22 | 22 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 28 | 14 | 14 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 159 | 82 | 77 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | |
|--------------|--|------------------------------|--|
| | Всего | стоят ельна я работ | Контактная работа обучающихся с преподавателем |
| | | | |

| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|--|----------------|-----------|-----------|---------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| (семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Эвент-менеджмент | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 5. Логистика в event-менеджменте | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|---------------------------|--|---------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | 0 | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| (семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Эвент-менеджмент | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 5. Логистика в event-менеджменте | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного контроля текущего контроля |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 24 | | 24 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Эвент-менеджмент | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Логистика в event-менеджменте | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия | 14 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 16 | | 18 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| | | | | | | | |
|------------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 5 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ | 26 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 82 | 38 | | 38 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Эвент-менеджмент | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Логистика в event-менеджменте | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия | 25 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 77 | 38 | | 33 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ФУНКЦИИ ТУРИСТСКОЙ АНИМАЦИИ, ТЕХНОЛОГИЯ, ВИДЫ И СПЕЦИФИКА АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ

Цель: показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции туристской анимации. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Классификация туристов для создания анимационных программ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.

РАЗДЕЛ 2. ГОСТИНИЧНЫЕ АНИМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ И ПРОГРАММЫ

Цель: показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности и значение гостиничной анимации. Гостиничные анимационные услуги и программы. Структура анимационной службы. Модель специалиста службы анимации.

Вопросы для самоподготовки:

1. Особенности и значение гостиничной анимации.
2. Гостиничные анимационные услуги и программы.
3. Структура анимационной службы.
4. Модель специалиста службы анимации

РАЗДЕЛ 3. ПОНЯТИЕ «ТЕХНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ АНИМАЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ». ТЕХНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ

Цель: показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие «технология создания анимационных программ». Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие «технология создания анимационных программ».
2. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
3. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.

РАЗДЕЛ 4. ЭВЕНТ-МЕНЕДЖМЕНТ

Цель: формирование у студентов навыков проведения развлекательных мероприятий, освоения основных методов планирования, организации и анализа эффективности проведенного мероприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание. Концепция event. Event - менеджмент как проект. Маркетинг в event - менеджменте

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия
4. Области использования event - менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
6. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.

РАЗДЕЛ 5. ЛОГИСТИКА В EVENT-МЕНЕДЖМЕНТЕ

Цель: формирование у студентов навыков проведения развлекательных мероприятий, освоения основных методов планирования, организации и анализа эффективности проведенного мероприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Планирование маркетинга, контроллинг (контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай ЧП), работа с информацией. Подбор персонала и партнеров.

Вопросы для самоподготовки:

1. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.
2. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.
3. Организация общественного питания и логистика товаров в ивент-менеджменте: виды кейтеринга, организация обслуживания своими силами и с привлечением сторонних организаций, составление договора.
4. Инфраструктура event-мероприятия: место проведения, безопасность, персонал для инфраструктуры, приезд, ночевка, отъезд, контроллинг во время проведения мероприятия, обеспечение экологичности event-мероприятия.
5. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски.

6. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование.

РАЗДЕЛ 6. ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЯ

Цель: формирование у студентов навыков проведения развлекательных мероприятий, освоения основных методов планирования, организации и анализа эффективности проведенного мероприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания

Отрасли права: частное право, уголовное и административное право, государственное право. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование. Защита молодежи. Установление временных объездов и перекрытий улиц. Окружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

Вопросы для самоподготовки:

1. Частное право,
2. Уголовное право
3. Административное право,
4. Государственное право.
5. Правовые отношения в event - менеджменте.
6. Финансовые риски,
7. Эксплуатационные риски,
8. Правовые риски.
9. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.
10. Страхование.
11. Защита молодежи.
12. Установление временных объездов и перекрытий улиц.
13. Оружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Праздники и зрелища в истории мировой культуры.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Индустрия развлечений в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развлечения в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.
6. Карнавал: история и современность.
7. Игры современного мира.
8. Пейнтбол – игра для сильных и смелых.
9. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в России.
10. Экстремальные развлечения в современном мире.
11. Спортивные праздники в истории туризма.
12. Костюмированные туры.
13. Шоу-музеи как культурно-рекреационные объекты познавательного и развлекательного туризма.
14. Особенности семейных досуговых программ.

15. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
16. История развития азартных игр.
17. Современные интеллектуальные игры.
18. Организация карнавалов и фестивалей в России.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Автор определения: «Досуг - та часть свободного времени (оно является частью внерабочего времени), которым человек располагает по своему усмотрению»

- А) автор социологического словаря А.И. Кравченко
- Б) автор научной литературы Л.В. Чичиков
- В) путешественник Д.Л. Кук
- Г) исследователь Р.Ж. Абрамов

2. Функциональная значимость досуговой деятельности

- А) в ее преобладании над всеми другими отраслями развития досуговой деятельности
- Б) в ее многозначности перед государственной политикой страны
- В) в ее эффекте, который может предстать как в материально-предметной, так в ориентационной и коммуникативной формах
- Г) в ее отражении перед государственной политикой страны, когда правительство берет на себя ограничение предпринимательской деятельности

3. Дайте определение понятию досуг

- А) это деятельность ради собственного удовольствия, развлечения, самосовершенствования или достижения иных целей по собственному выбору, а не по причине материальной необходимости
- Б) состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития
- В) побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей
- Г) занятость населения, рабочее время

4. Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека

- А) туристская анимация
- Б) рекреационная анимация
- В) гостиничная анимация
- Г) ресторанная анимация

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Особенности и значение гостиничной анимации.
2. Гостиничные анимационные услуги и программы.
3. Структура анимационной службы.
4. Модель специалиста службы анимации.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Важнейшей функцией анимационной деятельности, направленной на удовлетворение:

- а) социально-культурных потребностей людей в период досуга, является:
 - б) познавательная функция;
 - в) регулятивная функция;
 - г) социальная;
- гносеологическая функция.

2. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:

- а) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;
- б) игротки, утренники;
- в) КВНы, вечера и дискотеки, фестивали и т.д.;
- г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Понятие «технология создания анимационных программ».
2. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
3. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
4. Разработка сценариев

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К базовым типам креативных идей в event-маркетинге относятся:
 - а) нестандартный объект в привычном пространстве
 - б) прямая ассоциация
 - в) гротеск
 - г) бенчмаркинг

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия
4. Области использования event - менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
6. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Причиной снижения уровня креатива маркетинговых событий (ивентов) являются:
 - а) ритуальность процедур
 - б) бюджетные ограничения
 - в) отсутствие устоявшихся техник разработки креативных событий
 - г) политические причины

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Проект-менеджмент: треугольник проекта - результат, ресурсы, сроки.
2. Структурный план проекта. Планирование проекта - планирование времени (фазы/вехи), сетевой план, диаграмма Ганта.
3. Планирование ресурсов: оценка затрат, планирование затрат, планирование персонала. Контроллинг проекта, отчетность. Контроль времени / сроков.
4. Техники ивент-менеджмента. Руководство сотрудниками, работа в команде, мотивация, коммуникация.
5. Техники принятия решений: метод практической ценности и таблица решений. Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод.
6. Вспомогательные средства event-менеджмента: регистратор проекта, протоколы, программное обеспечение, критерии, расчеты в таблицах, программы развития персонала, банк данных и др.
7. Назначение контрольных таблиц и цели их разработки в ивент-менеджменте. Порядок разработки контрольных таблиц. Регистратор проекта. Тейлоринг - степень детализации контрольных таблиц

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Выделите ложное суждение:
 - а) Событие может быть ориентировано как на внешнюю аудиторию (клиентов), так и на внутреннюю (сотрудников)
 - б) Креативные технологии, используемые часто рекламными агентствами, не адаптированы под задачи event-маркетинга
 - в) На выставке не имеет смысл «продавать», имеет смысл создать как можно больше поводов для последующего взаимодействия, переговоров
 - г) Стиль общения с клиентами и работниками

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Событийный маркетинг
2. Применение событийного маркетинга на различных рынках.
3. Примеры успешных event-проектов.
4. Event-менеджмент - стратегический подход.
5. Сюжетные event-мероприятия.
6. Тематические event-мероприятия.
7. Эффективность event-мероприятия.
8. Сфера применения Event-менеджмента.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Метод морфологического анализа предполагает, что необходимо
 - а) Разложить объект на компоненты
 - б) Изменить один или несколько компонентов, из которых состоит объект
 - в) Собрать элементы заново в единую систему
 - в) Проанализировать ассоциации фокус-группы по отношению к обновленному объекту

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является в 5 семестре – зачет, в 6 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|---|---|--|
| ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | Знать: структуру и функциональные обязанности различных структур и отделов гостиничного предприятия | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Формулировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организовать их выполнение | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Методами оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; Навыками формирования и обеспечения функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: технологии обслуживания в избранной профессиональной сфере | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций. | Этап формирования умений |
| | | Владеть: технологиями обслуживания с учетом новаций в профессиональной сфере | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных | Знать: расчёт показателей экономической деятельности гостиничного предприятия | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |

| | | | |
|--|----------------|--|---|
| | управленческих | Владеть: навыками принятия эффективных решений на основе расчета и анализа экономических результатов деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
|--|----------------|--|---|

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------|--------------------------------|--|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |

| | | | |
|------------------|--|--|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.

4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.
8. Особенности и значение гостиничной анимации.
9. Гостиничные анимационные услуги и программы.
10. Структура анимационной службы.
11. Модель специалиста службы анимации
12. Понятие «технология создания анимационных программ».
13. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
14. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
15. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
16. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
17. Этапы планирования event - мероприятия
18. Области использования event - менеджмента
19. Понятие «event - менеджмент» (EM), его основное содержание.
20. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
21. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.
22. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.
23. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.
24. Организация общественного питания и логистика товаров в ивент-менеджменте: виды кейтеринга, организация обслуживания своими силами и с привлечением сторонних организаций, составление договора.
25. Инфраструктура event-мероприятия: место проведения, безопасность, персонал для инфраструктуры, приезд, ночевка, отъезд, контроллинг во время проведения мероприятия, обеспечение экологичности event-мероприятия.
26. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски.
27. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование.
28. Частное право,
29. Уголовное право
30. Административное право,
31. Государственное право.
32. Правовые отношения в event - менеджменте.
33. Финансовые риски,
34. Эксплуатационные риски,
35. Правовые риски.
36. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.
37. Страхование.
38. Защита молодежи.
39. Установление временных объездов и перекрытий улиц.
40. Оружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

Аналитическое задание

Задание 1.

1. Сценарий интеллектуальной викторины для студентов специальности Гостиничное дело.
2. Сценарий «День Донского казачества» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для людей пенсионного возраста.
4. Сценарий «КВН» для школьников старших классов.
5. Сценарий игровой программы для студентов на спортивной площадке (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий тематического вечера (по выбору) для людей пенсионного возраста.
7. Сценарий, посвященный Дню рождения сотрудника.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

Задание 2.

1. Сценарий корпоративного праздника «Новый Год».
2. Сценарий «День национальной культуры Народов Кавказа (по выбору)» для 30 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей дошкольного возраста.
4. Сценарий «День Нептуна» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи возле бассейна (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 10 человек в возрасте от 50 лет и старше.
7. Сценарий, посвященный Масленице.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

Задание 3.

1. Сценарий корпоративного праздника «Международный женский день».
2. Сценарий «День национальной культуры Украины» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей младших классов.
4. Сценарий «Дня непослушания» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи в походе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 20 человек в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню Победы (9 мая).
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мистер отель» в средиземноморском отеле.

Задание 4.

1. Сценарий корпоративного праздника «День защитника отечества».
2. Сценарий «День национальной культуры Греции» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей 5–7 классов.
4. Сценарий «Дня народных промыслов» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи на открытом воздухе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий литературного вечера для людей в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню знаний (1 сентября) для школьников разных классов.
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мисс отель» в средиземноморском отеле.

Задание 5

Среди умений организаторской техники важное место занимают мимика, жесты, техника речи. Предлагаемый комплекс упражнений поможет освоить эти умения. Студентам предлагается не только участвовать в данных упражнениях, но и поочередно провести.

Силами ведущих предлагается расширить упражнения, посредством введения новых, самостоятельно придуманных заданий.

Упражнение 1. Не сходя со стула, посидите так, как сидит: председатель Государственной Думы, пчела на цветке, кассир на рабочем месте, наказанный Буратино, невеста на свадьбе, Гамлет, преступник на скамье подсудимых. Импровизируйте.

Упражнение 2. Изобразите: как ходит младенец, лев, артист балета, французский король, индийский вождь.

Упражнение 3. Улыбнитесь, как улыбается очень вежливый японец, кот на солнышке, влюбленный юноша своей девушке, волк зайцу.

Упражнение 4. Нахмурьтесь, как король Лир, ребенок, у которого отняли игрушку, Наполеон, человек, желающий скрыть улыбку, рассерженный попугай.

Упражнение 5. Партнёр произносит две фразы, одна из которых является правдой, другая – ложью. Проследить за различием мимики. Затем угадать по мимике – какая из следующей пары фраз правдива, какая ложна.

Упражнение 6. Один партнер изображает выполнение какого-то задания (пришивает пуговицу, печет пирог, выступает в цирке), а другой повторяет все его движения, выполняет роль зеркала. Ведущий оценивает выступления актеров, игравших роль зеркала, по пятибалльной системе.

Упражнение 7. Предложить студентам самостоятельно, экспромтом поставить любую из знакомых сказок. Разбить по ролям и сыграть.

По результатам практического занятия необходимо обсудить действия ведущих, ощущения группы, общее впечатление.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Чернышева, Т.Л. Анимационные технологии в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Т.Л. Чернышева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 94 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576171> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3195-5. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452814>
2. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. — 332 с. : табл., граф., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>. — Библиогр.: с. 325-330. — ISBN 978-5-7972-2411-2. — Текст : электронный..

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|---|--|---|
| <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные | Интернет-ресурсы образовательного и | http://gigabaza.ru/doc/131454 |

| | | |
|--|---|----------------------|
| библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | .html 100% доступ |
|--|---|----------------------|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel),

Информационные справочные системы

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|---|---|
| | | информационно-аналитических ресурсов. | |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «**Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах**» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями, демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (плакаты), демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством

применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ
Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «*Гостиничное дело*», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*»;

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента, доцента экономического факультета Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента, доцента экономического факультета Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

(подпись)

Хетагурова В.Ш.

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

(подпись)

П.В. Солодуха

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

(подпись)

К.С.Горяинов

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»

(подпись)

Е.М.Козлова

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

(подпись)

Т.И.Зворыкина

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

(подпись)

М.В. Виноградова

Согласовано
Научная библиотека, директор

(подпись)

И.Г. Маляр

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 17 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 17 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 17 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 19 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 21 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 22 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 22 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 23 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 25 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 26 |
| 5.6 Образовательные технологии | 27 |
| Лист регистрации изменений..... | 28 |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины сформировать у обучающихся знания в области организации лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания дополнительных услуг, контроля их качества.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить подходы к лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах;
- знать принципы управления лечебно-оздоровительной деятельностью в гостиничных комплексах;
- изучить законодательство в области лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах;
- уметь разрабатывать и реализовывать проекты лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- знать: управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.
- уметь: применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в гостиничной деятельности и общественного питания;
- иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть): рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Для изучения учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Основы гостиничного дела», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе».

Изучение учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Технология и организация услуг питания; Проектирование логистической деятельности гостиницы, Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса, Технологии продаж гостиничных услуг.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технология и организация услуг питания;
- Проектирование логистической деятельности гостиницы,
- Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса,
- Технологии продаж гостиничных услуг

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1; ПК-3; ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|--------------------------------|------------------------|---|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | <p>ПК 1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК 1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p> |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | <p>ПК 3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПК 3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК 3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> |
| Исследовательская деятельность | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия | <p>ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы</p> |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|---|
| | | эффективных управленческих решений | гостеприимства, их структурных подразделений. |
|--|--|------------------------------------|---|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 и 6 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен в 5 семестре – зачет и в 6 семестре - экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 108 | 54 | 54 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 32 | 16 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 44 | 22 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 90 | 54 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 44 | 22 | 22 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 28 | 14 | 14 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 159 | 82 | 77 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | |
|--------------|--|------------------------------|--|--|
| | Всего | стоят ельна я работ | Контактная работа обучающихся с преподавателем | |
| | | | | |

| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|---|----------------|-----------|-----------|---------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Модуль 1 (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1 Лечебно-оздоровительная деятельность: сущность и специфика в гостиничных комплексах. | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 2. Лечебно-оздоровительные услуги специфика в гостиничных комплексах | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 3. Правовое регулирование и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| Модуль 2 (семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах.. | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 5. Маркетинговое продвижение деятельности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|---------------------------|--|---------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1 Лечебно-оздоровительная деятельность: сущность и специфика в гостиничных комплексах. | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 2. Лечебно-оздоровительные услуги специфика в гостиничных комплексах | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| Раздел 3. Правовое регулирование и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | 0 | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| Модуль 2 (семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах.. | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 5. Маркетинговое продвижение деятельности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очные формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1 Лечебно-оздоровительная деятельность: сущность и специфика в гостиничных комплексах. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Лечебно-оздоровительные услуги специфика в гостиничных комплексах | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 3. Правовое регулирование и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 24 | | 24 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах.. | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Маркетинговое продвижение деятельности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 14 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 16 | | 18 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1 Лечебно-оздоровительная деятельность: сущность и специфика в гостиничных комплексах. | 26 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 2. Лечебно-оздоровительные услуги: специфика в гостиничных комплексах | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Правовое регулирование и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 82 | 38 | | 38 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах. | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Маркетинговое продвижение деятельности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах. | 25 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 77 | 38 | | 33 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

РАЗДЕЛ 1 ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: СУЩНОСТЬ И СПЕЦИФИКА В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Цель: дать понимание сущности и содержания лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие о лечебно-оздоровительной деятельности. Лечебно-оздоровительная деятельность и ее структура. Основные виды лечебно-оздоровительной деятельности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие лечебно-оздоровительной деятельности.
2. Рынок лечебно-оздоровительных услуг
3. Субъект и объект рынка лечебно-оздоровительных услуг
4. Участники лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.

РАЗДЕЛ 2. ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ: СПЕЦИФИКА В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Цель: изучить лечебно-оздоровительные услуги, реализуемые в гостиничных комплексах, изучить их востребованность, состав и структуру.

Перечень изучаемых элементов содержания: понятие лечебно-оздоровительной услуги; определить условия реализации; выявить специфические особенности реализации лечебно-оздоровительной услуги в гостиничных комплексах.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие лечебно-оздоровительной услуги
2. Условия реализации различных дополнительных услуг в гостиничных комплексах

РАЗДЕЛ 3. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: изучить правовое регулирование отношений и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания: законы, регулирующие осуществление лечебно-оздоровительной деятельности; условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности; санитарные нормы и правила осуществления лечебно-оздоровительной деятельности

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое СанПин (Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы)
2. Какие СанПины вам известны
3. Какие изменения произошли на рынке реализации лечебно-оздоровительной услуги в гостиничных комплексах после пандемии COVID-19.

РАЗДЕЛ 4. ЛЕЧЕБНОЕ ПИТАНИЕ. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛЕЧЕБНОГО ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Цель: формирование у студентов знаний и навыков организации лечебного питания в гостиничных комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации лечебного питания. Основы лечебной диетологии. Медицинские диеты (столы 1-15).

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое диета?
2. Какие медицинские столы вам известны?
3. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг общественного питания.

РАЗДЕЛ 5. МАРКЕТИНГОВОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Цель: формирование у студентов знаний об организации продвижения лечебно-оздоровительных услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Комплекс маркетинга при продвижении лечебно-оздоровительных услуг. Основные инструменты продвижения лечебно-оздоровительных услуг гостиничных комплексов.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое маркетинг?
2. Какие инструменты продвижения вам известны?

РАЗДЕЛ 6. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Цель: формирование у студентов навыков оценки эффективности реализации дополнительных услуг гостиничных комплексов

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие эффективности. Экономический эффект и экономическая эффективность. Методы оценки экономической эффективности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Экономическая и социальная эффективность
2. Понятие экономического эффекта

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 1:

Определить для конкретного гостиничного предприятия возможность организации и реализации лечебно-оздоровительных услуг. Определить целевую аудиторию и потребность в таких услугах для гостей. Работа может выполняться в малых группах. По результатам работы формируется отчет.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основные функции вспомогательных служб:

- а) изучение потребностей клиентов
- б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- в) тренажерные залы
- г) услуги прачечной
- д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

2. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность

3. К сопутствующим услугам относятся:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

4. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов

- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

5. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 2:

«Мое предложение» Выполняется индивидуально каждым участником с последующим обсуждением. Участникам раздается бланк для заполнения. Он включает в себя только один вопрос, написанный вверху чистого листа формата А4. Каждый из участников тренинга должен дать на него как можно больше ответов.

Вопрос: Какие виды лечебно-оздоровительных услуг вы рекомендуете для конкретного отеля и почему?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

- а. экономические
- б. социально-психологические
- в. социально-административные
- г. Экономико-психологические.
- д. административно-психологические.

2. Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? _____

3. Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:

- а. единство стиля (архитектура, интерьер);
 - б. единство обозначений и внешней информации;
 - в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.
4. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?
- а. Ориентации на жалобы клиентов.
 - б. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
 - в. Периодических инспекционных проверок.
5. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
- а. На часть доходов других членов цепи.
 - б. На определенную ссуду для развития бизнеса.
 - в. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 3:

Разработать предложения для организации лечебного питания в гостинице. Дать правовую оценку организации этого вида услуг. По завершению предложения оформляются в виде отчета. Задание может выполняться в малых группах.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:

- А. оказания услуг лечебно-профилактического характера,
- Б. занятий гольфом,
- В. ночных дискотек.

2. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:

- а. номер первой категории,
- б. сьюит
- в. апартаменты.

3. Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:

- а. бизнес-класс,
- б. эконом-класс,
- в. туристский класс.

4. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- а. расположения отеля,
- б. «звёздности» отеля,
- в. квалифицированности персонала.

5. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:

- а. оснащение мебелью и инвентарем,
- б. здание и прилегающая территория,
- в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 4:

Система диет по Певзнеру включает в себя 15 лечебных столов, соответствующих определенным группам заболеваний. Некоторые из столов подразделяются на категории, имеющие буквенные обозначения. Категории лечебных диет соотносятся со стадией или периодом течения патологического процесса: обострение (разгар) заболевания → затухающее обострение → выздоровление.

На основании представленного диагноза определить тип стола по Певзнеру.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Наиболее рациональным является _____ разовый режим питания

2. Для диеты 10 характерно:

- а) ограничение соли, белков, жидкости
- б) ограничение животных жиров, соли, холестерина продуктов
- в) ограничение или полное исключение углеводов
- г) физиологически полноценная пища с удвоенным содержанием витаминов

3. Для диеты №5 характерны признаки:

- а) ограничение жиров, копченостей, кулинарная обработка любая
- б) ограничение белков, жиров
- в) ограничение жиров, копченостей, исключить жаренную пищу
- г) ограничение белков, животных жиров, соли

4. Показанием к назначению диеты №8 является _____
5. Разгрузочные дни – это:
- а) количественное ограничение пищи
 - б) качественное ограничение пищи
 - в) голодание
 - г) количественное и качественное ограничение пищи

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 5:

Анкета для отбора сотрудников в команду по продвижению лечебно-оздоровительных услуг

Здравствуйте! Вынуждены оторвать Вас от работы. Но повод для этого важный. Мы готовимся к реализации лечебно-оздоровительных услуг! Пожалуйста, ответьте на вопросы. Это поможет нам узнать Ваши желания, стремления, ожидания от выставки и подготовить программу обучения. Постарайтесь отвечать как можно более искренне. Спасибо и удачи Вам!

1. Подберите прилагательные, которые ассоциируются у Вас с Вашей компанией
- _____
- _____
2. Назовите сотрудника компании, которому Вы доверяете
- _____
- _____
3. Ваш коллега совершает ошибку при работе с посетителем выставки. Ваши действия?
- _____
- _____
4. Посетитель выставки ведет себя резко и неуважительно по отношению к Вам. Ваши действия?
- _____
- _____
5. Ваше отношение к фразе «Клиент всегда прав»
- _____
- _____
6. Опишите неприятного Вам клиента, включая одежду, цвет глаз и прочие нюансы (выбрав среди тех клиентов, с которыми Вы работаете)
- _____
- _____
7. Опишите подробно клиента, с которым вам приятно работать (выбрав среди тех клиентов, с которыми Вы работаете)
- _____
- _____
8. Перечислите услуги, которые предлагает компания, и оцените Ваше знание этих услуг по десятибалльной шкале _____
- _____
9. Считаете ли Вы нужным для себя пройти тренинг работы по реализации лечебно-оздоровительных услуг? _____
10. Ждете ли Вы увеличения числа клиентов после реализации лечебно-оздоровительных услуг?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:
- А. оздоровительные заведения;
 - Б. ботель;

В. флайтель;

Г. мотель;

Д. все перечисленное выше.

2. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:

А. апартаменты;

Б. сюит-отели;

В. резидентские гостиницы?

3. Номерной блок какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:

А. таймшер-отеля;

Б. кондоминиум-отеля?

4. Какие органы могут заниматься разработкой классификаций средств размещения, ее проведением и последующим контролем:

А. государственные органы;

Б. независимые ассоциации и объединения;

В. гостиничные цепи;

Г. ваш вариант ответа?

5. Что представляет собой предпроектное исследование рынка?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 6:

Задача 1. Компания рассматривает два предложения по постройке гостиницы. В первом проекте инвестиции составят 2 000 000 долларов, а во втором 1 500 000 долларов. Годовой доход в первом проекте прогнозируется в 600 000 долларов, а во втором 500 000 долларов. Какой проект быстрее окупится?

Задача 2. Туроператором разработан новый тур внутреннего лечебно-оздоровительного туризма и потрачены 1000 000 рублей. При этом запланированы ежегодные издержки на маркетинговые мероприятия в размере 100 000 рублей. Планируемая прибыль 250 000 рублей ежегодно. Как скоро тур начнет приносить прибыль?

Задача 3. В открытие нового кафе «Здоровое питание» вложили денежные средства 9 000 000 рублей. Планируется, что кафе будет приносить прибыль 250 000 рублей ежемесячно. Рассчитайте срок окупаемости проекта.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Законодательные условия инвестирования представляют собой:

а. Условия, определяющие минимальную сумму инвестиций для разных групп инвесторов

б. Нормативные условия, создающие законодательный фон, на котором осуществляется инвестиционная деятельность

в. Условия, по которым инвестор может получить дивиденды

2. Основная цель инвестиционного проекта:

а. Создание взаимовыгодных условий сотрудничества между бизнес-партнерами

б. Изучение конъюнктуры рынка

в. Получение максимально возможной прибыли

5. Прединвестиционная фаза содержит:

а. Этап расчетов технико-экономических показателей будущего проекта

- б. Этап технико-экономических расчетов показателей будущего проекта и анализ альтернативных вариантов инвестирования
- в. Маркетинговые исследования по будущему проект
- 4. Инвестиционный рынок состоит из:
 - а. Рынка реального инвестирования и финансового рынка
 - б. Рынка реального инвестирования и инновационного рынка
 - в. Рынка реального инвестирования, финансового рынка и инновационного рынка
- 5. Инвестиционный потенциал представляет собой:
 - а. Инвестиционную привлекательность объекта инвестирования
 - б. Максимально возможную прибыль от реализации инвестиционного проекта
 - в. Многовариантность целей вложения в тот или иной проект

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является на 5 семестр – зачет, на 6 семестре - экзамен , который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|---|---|--|
| ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | Знать: современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность и деятельность предприятий общественного питания, основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; основы технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; организовывать работу функциональных служб гостиниц; -анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя и делать соответствующие выводы, анализировать технологические | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|--|--|--|
| | | <p>процессы в гостиницах и других средствах размещения; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания на предприятии размещения;</p> <p>Владеть: навыками анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителя, навыками организации работы функциональных служб гостиниц и предприятий общественного питания; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения</p> | <p>Этап формирования навыков и получения опыта</p> |
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | <p>Знать: теоретические основы гостиничной деятельности; нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями</p> | Этап формирования знаний |
| | | <p>Уметь: выявлять потребности потребителей, применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания</p> | Этап формирования умений |
| | | <p>Владеть: навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками организации, регламентации и контроля процессов обслуживания, навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями</p> | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать | Знать: прикладные методы для исследования рынка, технологических и | Этап формирования |

| | | |
|--|---|---|
| экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | управленческих инноваций в избранной сфере деятельности | знаний |
| | Уметь: организовывать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. | Этап формирования умений |
| | Владеть: навыками нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|---------------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |

| | | | |
|---------------------|--|---|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Талассотерапия в гостиничном комплексе
2. Бальнеотерапия в гостиничном комплексе
3. Ароматерапия в гостиничном комплексе
4. Фитотерапия в гостиничном комплексе
5. Физиотерапия в гостиничном комплексе
6. Услуги и консультации косметологов, визажистов в гостиничном комплексе

7. Комплекс спортивно-оздоровительного центра в гостиничном комплексе
8. Оборудование тренажерного зала в гостиничном комплексе
9. Расскажите о структуре службы организации отдыха в гостинице.
10. Какое значение имеют анимационные программы в деятельности гостиницы?
11. Какие услуги может предоставлять спортивно-оздоровительный центр?
12. Какие медицинские процедуры включает талассотерапия?
13. Какие помещения включены в состав культурно-развлекательного центра?
14. Назовите оборудование, применяемое в киноконцертных залах.
15. Перечислите оборудование тренажерного зала.
16. Расскажите об устройстве бассейна в гостиничном комплексе
17. *Wellness*-центр в гостиничном комплексе
18. *SPA*-кабинеты в гостиничном комплексе
19. Этнические *SPA*-методики в гостиничном комплексе
20. Спортивно-оздоровительный центр в гостиничном комплексе
21. Персонал спортивно-оздоровительного центра
22. Фитнес-центры, оздоровительные и спортивно-оздоровительные центры и комплексы, клубы в гостиничном комплексе
23. Категории лечебных диет
24. Комплекс маркетинга при продвижении лечебно-оздоровительных услуг.
25. Основные инструменты продвижения лечебно-оздоровительных услуг гостиничных комплексов

Аналитическое задание

Задача 1. Компания рассматривает два предложения по постройке гостиницы. В первом проекте инвестиции составят 2 000 000 долларов, а во втором 1 500 000 долларов. Годовой доход в первом проекте прогнозируется в 600 000 долларов, а во втором 500 000 долларов. Какой проект быстрее окупится?

Задача 2. Туроператором разработан новый тур внутреннего лечебно-оздоровительного туризма и потрачены 1000 000 рублей. При этом запланированы ежегодные издержки на маркетинговые мероприятия в размере 100 000 рублей. Планируемая прибыль 250 000 рублей ежегодно. Как скоро тур начнет приносить прибыль?

Задача 3. В открытие нового кафе «Здоровое питание» вложили денежные средства 9 000 000 рублей. Планируется, что кафе будет приносить прибыль 250 000 рублей ежемесячно. Рассчитайте срок окупаемости проекта.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Максимовская, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для вузов / О. А. Максимовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454144>
2. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма : учебное пособие : [16+] / А.С. Соколов, Н.П. Манько, Т.В. Рассохина, В.Г. Гуляев ; под ред. А.С. Соколова ; Российская международная академия туризма. — Москва : Университетская книга, 2019. — 288 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575013> — Библиогр.: с. 262 - 265. — ISBN 978-5-98699-299-0. — Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. 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, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457038>
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450317>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|---|---|--|
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

знакомит с новым учебным материалом;

разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
систематизирует учебный материал;
ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение

самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»).

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel),

Информационные справочные системы

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|------------|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | | | сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями, демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (плакаты), демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Организация лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|----------|--|---|-------------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС И ИВЕНТ МЕРОПРИЯТИЙ В
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03«*Гостиничное дело*» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03«*Гостиничное дело*», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника: – 33.007 «*Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*»;

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента, доцента экономического факультета Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента, доцента экономического факультета Хетагуровой В.Ш., канд. экон.наук, доцента, доцента экономического факультета Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц "Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляра

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 9 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 15 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 15 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 15 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 15 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 18 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 19 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 20 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 20 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 20 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 20 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 23 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 24 |
| 5.6 Образовательные технологии | 25 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях организации бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах, формирование умений в области организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице, знание профессиональных технологий организации бизнес и ивент мероприятий с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

Задачи учебной дисциплины:

1. приобретение знаний в области организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице;
2. овладение новыми технологиями организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице;
3. овладение методикой расчета стоимости организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице.
4. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина **«Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах»** реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность **очной и заочной формам обучения.**

Для изучение учебной дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Основы гостиничного дела», «Основы деятельности организаций сферы туризма, гостеприимства и общественного питания», «Коммуникации в индустрии гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

Изучение учебной дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Проектирование гостиничной деятельности, Управление проектами в индустрии гостеприимства

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Проектирование гостиничной деятельности,
- Управление проектами в индустрии гостеприимства,

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1; ПК-3; ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 и 6 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен на 5 семестре – зачет и на 6 семестре - экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 108 | 54 | 54 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 32 | 16 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 44 | 22 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 90 | 54 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 44 | 22 | 22 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 28 | 14 | 14 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 159 | 82 | 77 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|--|------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. МІСЕ – индустрия: основные понятия и содержание | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 2. Организация бизнес встреч как | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| первая часть MICE - Meetings | | | | | | | |
| Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| (семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 6. Организация продвижения и продаж MICE сегмента в отеле | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|--|------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | 0 | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| (семестр 6) | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|-----------|----------|----------|---|-----------|
| Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 6. Организация продвижения и продаж MICE сегмента в отеле | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|--|
| Общий объем, часов | 54 | 24 | | 24 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Организация продвижения и продаж MICE сегмента в отеле | 14 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 16 | | 18 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание | 26 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|--|
| Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 82 | 38 | | 38 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Организация продвижения и продаж MICE сегмента в отеле | 25 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 77 | 38 | | 33 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

РАЗДЕЛ 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание

Цель: дать основные понятия в MICE-индустрии, представить основные направления развития MICE-индустрии.

Перечень изучаемых элементов содержания

MICE-индустрия и ее роль в развитии туризма. Компоненты MICE. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним. Направления развития делового туризма. Особенности обслуживания MICE-туристов в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. MICE-индустрия и ее роль в развитии туризма.
2. Компоненты MICE.
3. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним.
4. Направления развития делового туризма.
5. Особенности обслуживания MICE-туристов в гостинице.
6. Особенности подготовки кадров для MICE-индустрии.
7. MICE возможности отеля.

РАЗДЕЛ 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings

Цель: представить особенности организации бизнес встреч в отеле, раскрыть роль и место бизнес встреч в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников отеля, организующих бизнес встречи.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации бизнес встреч в гостинице. Виды бизнес встреч в отеле.

Вопросы для самоподготовки:

1. Специфика организации бизнес встреч в отеле.
2. Помещения, оборудование и технические устройства для проведения бизнес встреч в отеле.
3. Структура бизнес встречи и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения бизнес встреч.
5. Расчет затрат на проведение бизнес встреч.
6. Основные доходы и преимущества от проведения бизнес встреч в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании бизнес встреч в отеле.

РАЗДЕЛ 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive

Цель: представить особенности организации поощрительных поездок, раскрыть роль и место ин센див сегмента в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников турфирмы и отеля, организующих поощрительные поездки.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации поощрительных поездок. Виды поощрительных поездок.

Вопросы для самоподготовки:

1. Специфика организации поощрительных поездок.
2. Цели организации поощрительных поездок для сотрудников.
3. Структура инсендив поездки.
4. Мировой опыт поощрительных поездок.
5. Расчет затрат на инсендив мероприятие.
6. Основные доходы и преимущества от инсендив поездок.
7. Новые технологии в организации инсендив поездок.

РАЗДЕЛ 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference

Цель: представить особенности организации конференций в отеле, раскрыть роль и место конференций в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников турфирмы и отеля, организующих конференции.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации конференции в гостинице. Виды конференций.

Вопросы для самоподготовки:

1. Специфика организации конференции в отеле.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения конференции в отеле.
3. Структура конференции и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения конференций.
5. Расчет затрат на проведение конференции.
6. Основные доходы и преимущества от проведения конференции в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании конференции в отеле.

РАЗДЕЛ 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event

Цель: представить особенности организации мероприятий и участие отеля в нем, раскрыть роль и место мероприятий/событий в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников турфирмы и отеля, организующих мероприятия/события.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации мероприятий и роль отеля в этом. Виды мероприятий и событий, организуемых при участии отеля.

Вопросы для самоподготовки:

1. Специфика организации мероприятия/события.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения мероприятий/событий при участии отеля.
3. Структура мероприятия/события и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт организации и проведения мероприятий/событий.
5. Расчет затрат на проведение мероприятий/событий.
6. Основные доходы и преимущества от проведения мероприятий/событий для отеля.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании мероприятий/событий в отеле.

РАЗДЕЛ 6. Организация продвижения и продаж MICE сегмента в отеле

Цель: определить особенности продаж MICE сегмента, выявить требования к сотрудникам, продающим MICE сегмент, определить технологии продаж MICE сегмента.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности продаж MICE сегмента, требования к сотрудникам, продающим MICE сегмент, технологии продаж MICE сегмента.

Вопросы для самоподготовки:

1. Портрет потребителя MICE сегмента
2. Особенности продвижения и продаж бизнес встреч

3. Особенности продвижения и продаж поощрительных поездок
4. Особенности продвижения и продаж конференций
5. Особенности продвижения и продаж мероприятий/событий
6. Требования к сотрудникам, продающим MICE сегмент
7. Элементы продвижения MICE сегмента
8. Технологии продаж MICE сегмента

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. MICE-индустрия и ее роль в развитии туризма.
2. Компоненты MICE.
3. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним.
4. Направления развития делового туризма.
5. Особенности обслуживания MICE-туристов в гостинице.
6. Особенности подготовки кадров для MICE-индустрии.
7. MICE возможности отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Что входит в комплекс MICE?
2. Какие каналы сбыта у турфирмы существуют?
3. Какие каналы сбыта у гостиницы существуют?
4. Какое оборудование необходимо отелю для проведения MICE мероприятий?
5. Приведите пример ежегодного MICE мероприятия
6. Перечислите сотрудников отеля, которые работают с сегментом MICE

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Специфика организации бизнес встреч в отеле.
2. Помещения, оборудование и технические устройства для проведения бизнес встреч в отеле.
3. Структура бизнес встречи и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения бизнес встреч.
5. Расчет затрат на проведение бизнес встреч.
6. Основные доходы и преимущества от проведения бизнес встреч в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании бизнес встреч в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Какие бизнес встречи могут проходить в отеле?
2. Что входит в бизнес встречу?
3. Какие службы отеля участвуют в организации бизнес встречи и как?
4. Составьте подробный план проведения бизнес встречи в отеле (необходимые помещения, оборудование, питание и сотрудники отеля).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Специфика организации поощрительных поездок.
2. Цели организации поощрительных поездок для сотрудников.
3. Структура ин센сив поездки.
4. Мировой опыт поощрительных поездок.
5. Расчет затрат на ин센сив мероприятие.
6. Основные доходы и преимущества от инсенсив поездок.
7. Новые технологии в организации инсенсив поездок.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Что такое инсенсив поездка?
2. Компании из каких сфер экономики могут проводить поощрительные поездки.
3. Каковы цели организации и проведения инсенсив поездок?
4. В чем специфика организации инсенсив поездок для отеля?
5. Приведите пример инсенсив поездки и распишите, что для нее будет запрошено в отеле?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Специфика организации конференции в отеле.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения конференции в отеле.
3. Структура конференции и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения конференций.
5. Расчет затрат на проведение конференции.
6. Основные доходы и преимущества от проведения конференции в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании конференции в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Какое оборудование в отеле необходимо для проведения конференции?
2. Какие подразделения отеля участвуют в организации конференции и какие у них функции?
3. Приведите пример ежегодной конференции
4. Составьте протокол проведения конференции в отеле

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Специфика организации мероприятия/события.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения мероприятий/событий при участии отеля.
3. Структура мероприятия/события и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт организации и проведения мероприятий/событий.
5. Расчет затрат на проведение мероприятий/событий.
6. Основные доходы и преимущества от проведения мероприятий/событий для отеля.

7. Новые технологии в проведении и обслуживании мероприятий/событий в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. В чем специфика ивент мероприятий?
2. Как отель может участвовать в организации мероприятия/события?
3. Какие технологии применяются в организации мероприятия/события?
4. Приведите пример ежегодного события/мероприятия и какой отель задействован в нем.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Портрет потребителя MICE сегмента
2. Особенности продвижения и продаж бизнес встреч
3. Особенности продвижения и продаж поощрительных поездок
4. Особенности продвижения и продаж конференций
5. Особенности продвижения и продаж мероприятий/событий
6. Требования к сотрудникам, продающим MICE сегмент
7. Элементы продвижения MICE сегмента
8. Технологии продаж MICE сегмента

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – контрольная работа.

Вопросы:

1. Какие элементы продвижения задействованы в MICE индустрии и как?
2. В чем специфика продаж сегмента MICE?
3. Составьте скрипт продаж организации мероприятий в отеле.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является в 5 семестре – зачет, в 6 семестре - экзамен, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы |

| | | | |
|------------------------|------|--|--|
| | | гостеприимства | гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------|--------------------------------|---|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает |

| | | | |
|------------------|--|--|---|
| | | | <p>программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. МІСЕ-индустрия и ее роль в развитии туризма.
2. Компоненты МІСЕ.
3. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним.
4. Направления развития делового туризма.
5. Особенности обслуживания МІСЕ-туристов в гостинице.
6. Особенности подготовки кадров для МІСЕ-индустрии.
7. МІСЕ возможности отеля.
8. Специфика организации бизнес встреч в отеле.
9. Помещения, оборудование и технические устройства для проведения бизнес встреч в отеле.
10. Структура бизнес встречи и способы ее обслуживания.
11. Мировой опыт проведения бизнес встреч.
12. Расчет затрат на проведение бизнес встреч.
13. Основные доходы и преимущества от проведения бизнес встреч в отеле.
14. Новые технологии в проведении и обслуживании бизнес встреч в отеле.
15. Специфика организации поощрительных поездок.
16. Цели организации поощрительных поездок для сотрудников.
17. Структура инсентив поездки.
18. Мировой опыт поощрительных поездок.
19. Расчет затрат на инсентив мероприятие.
20. Основные доходы и преимущества от инсентив поездок.
21. Новые технологии в организации инсентив поездок.
22. Специфика организации конференции в отеле.
23. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения конференции в отеле.
24. Структура конференции и способы ее обслуживания.
25. Мировой опыт проведения конференций.
26. Расчет затрат на проведение конференции.
27. Основные доходы и преимущества от проведения конференции в отеле.
28. Новые технологии в проведении и обслуживании конференции в отеле.
29. Специфика организации мероприятия/события.
30. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения мероприятий/событий при участии отеля.
31. Структура мероприятия/события и способы ее обслуживания.
32. Мировой опыт организации и проведения мероприятий/событий.
33. Расчет затрат на проведение мероприятий/событий.
34. Основные доходы и преимущества от проведения мероприятий/событий для отеля.
35. Новые технологии в проведении и обслуживании мероприятий/событий в отеле.
36. Портрет потребителя МІСЕ сегмента
37. Особенности продвижения и продаж бизнес встреч
38. Особенности продвижения и продаж поощрительных поездок
39. Особенности продвижения и продаж конференций
40. Особенности продвижения и продаж мероприятий/событий
41. Требования к сотрудникам, продающим МІСЕ сегмент

42. Элементы продвижения MICE сегмента

43. Технологии продаж MICE сегмента

Аналитическое задание

1. Что входит в комплекс MICE?
2. Какие каналы сбыта у турфирмы существуют?
3. Какие каналы сбыта у гостиницы существуют?
4. Какое оборудование необходимо отелю для проведения MICE мероприятий?
5. Приведите пример ежегодного MICE мероприятия
6. Перечислите сотрудников отеля, которые работают с сегментом MICE
7. Какие бизнес встречи могут проходить в отеле?
8. Что входит в бизнес встречу?
9. Какие службы отеля участвуют в организации бизнес встречи и как?
10. Составьте подробный план проведения бизнес встречи в отеле (необходимые помещения, оборудование, питание и сотрудники отеля).
11. Что такое инсентив поездка?
12. Компании из каких сфер экономики могут проводить поощрительные поездки.
13. Каковы цели организации и проведения инсентив поездок?
14. В чем специфика организации инсентив поездок для отеля?
15. Приведите пример инсентив поездки и распишите, что для нее будет запрошено в отеле?
16. Какое оборудование в отеле необходимо для проведения конференции?
17. Какие подразделения отеля участвуют в организации конференции и какие у них функции?
18. Приведите пример ежегодной конференции
19. Составьте протокол проведения конференции в отеле
20. В чем специфика ивент мероприятий?
21. Как отель может участвовать в организации мероприятия/события?
22. Какие технологии применяются в организации мероприятия/события?
23. Приведите пример ежегодного события/мероприятия и какой отель задействован в нем.
24. Какие элементы продвижения задействованы в MICE индустрии и как?
25. В чем специфика продаж сегмента MICE?
26. Составьте скрипт продаж организации мероприятий в отеле.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450320>
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453849>

Дополнительная литература

1. Маркетинг. Практикум : учебное пособие для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8852-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450051>
2. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / Л. А. Данченко [и др.] ; под редакцией Л. А. Данченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 486 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01560-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450037>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|--|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|--|--|--|
| | вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://window.edu.ru/library 100% доступ http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

- попытайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных

результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel),

Информационные справочные системы

При необходимости удалить ресурсы, не используемые для освоения дисциплины.

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «**Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах**» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями, демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (плакаты), демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Организация бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ В МИРОВОЙ СИСТЕМЕ ДЕСТИНАЦИЙ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента, доцента экономического факультета Крюковой Е.М., канд. геогр. наук, доцента, доцента экономического факультета Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляра

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 11 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 19 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 21 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 21 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 22 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 24 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 26 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 27 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. | 27 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 27 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 27 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 30 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 31 |
| 5.6 Образовательные технологии | 32 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины – дать основы знаний в области развития ресторано-гостиничного бизнеса за рубежом, правил предоставления гостиничных услуг ведущими международными гостиничными корпорациями, систем управления в международном ресторано-гостиничном бизнесе, информационных технологий управления гостиницей и рестораном за рубежом.

Для этого в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение специфики деятельности гостиничных цепей в дальнем зарубежье, тенденций и принципов построения гостиничных сетей за рубежом, специфики развития гостиничного бизнеса в международной практике,
- приобретение умений и навыков в области применения и развития методов информационных технологий, процессов бронирования через Интернет, актуальных для международной практики в сфере гостиничного бизнеса, самостоятельного творческого использования теоретических знаний при прогнозировании развития гостиничных комплексов за рубежом, базируясь на принципах построения гостиничных сетей,
- формирование нового организационного мышления в связи с тем, что при изучении материала постоянно обращается внимание на его прикладной характер, показывается где и когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в практической деятельности,
- изучение требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику в соответствии с международными стандартами обслуживания.

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся должен:

1. Знать: основы экономических знаний в различных сферах деятельности, методику количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления, моделирования бизнес-процессов и методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций.

2. Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, культурные различия, использовать методику к самоорганизации и самообразованию, находить организационно-управленческие решения и с готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

3. Владеть: навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной

образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Основы деятельности организаций сферы туризма, гостеприимства и общественного питания», «Предприятия и организация туризма и гостеприимства».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Разработка системы продвижения гостиничных услуг
- Проектирование логистической деятельности гостиницы
- Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей
- Технологии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1; ПК-3; ПК-6 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|---|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных |

| | | | |
|------------|------|--|--|
| | | | требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 5 и 6 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен на 5 семестре – зачет и на 6 семестре - экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 108 | 54 | 54 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 32 | 16 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 44 | 22 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 90 | 54 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 44 | 22 | 22 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 28 | 14 | 14 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 159 | 82 | 77 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 2. Гостиничные цепи в дальнем зарубежье | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 3. Системы управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Типологическая характеристика гостиниц | 36 | 17 | 19 | 6 | 6 | 0 | 7 |
| Раздел 5. Информационные технологии управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 36 | 21 | 15 | 4 | 4 | 0 | 7 |
| Раздел 6. Прогнозирование развития гостиничных комплексов за рубежом | 36 | 16 | 20 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 54 | 54 | 16 | 16 | 0 | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | |
|--------------|--|------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |

| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|---|----------------|-----------|-----------|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| (Семестр 5) | | | | | | | |
| Раздел 1. Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 2. Гостиничные цепи в дальнем зарубежье | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 3. Системы управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 4 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | 0 | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 4. Типологическая характеристика гостиниц | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 5. Информационные технологии управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Раздел 6. Прогнозирование развития гостиничных комплексов за рубежом | 36 | 28 | 8 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 9 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 86 | 22 | 4 | 4 | | 14 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|------------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля Контроль (пром. аттест.), час |
| семестр 5 | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Гостиничные цепи в дальнем зарубежье | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Системы управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 54 | 24 | | 24 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Типологическая характеристика гостиниц | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Информационные технологии управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 13 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Прогнозирование развития гостиничных комплексов за рубежом | 14 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 16 | | 18 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---|------------------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 5 | | | | | | | |
| Раздел 1. Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства | 26 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Гостиничные цепи в дальнем зарубежье | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Системы управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 28 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 82 | 38 | | 38 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 4. Типологическая характеристика гостиниц | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Информационные технологии управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах | 26 | 13 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Прогнозирование развития гостиничных комплексов за рубежом | 25 | 12 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 77 | 38 | | 33 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. РЕТРОСПЕКТИВНЫЙ АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Цель: дать студентам знания о периодах развития гостиничного хозяйства, состоянии современных гостиничных корпораций, стратегии развития гостиничных предприятий за рубежом.

Перечень изучаемых элементов содержания

Пять периодов развития гостиничного хозяйства с древних времен до настоящего времени. Современные гостиничные корпорации Европы и США. Гостиница как общее рыночное понятие. Политика, философия и стратегия гостиничных предприятий за рубежом. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике

Вопросы для самоподготовки:

1. Пять периодов развития гостиничного хозяйства с древних времен до настоящего времени.
2. Современные гостиничные корпорации Европы.
3. Современные гостиничные корпорации США.
4. Гостиница как общее рыночное понятие.
5. Политика, философия и стратегия гостиничных предприятий за рубежом.
6. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике

РАЗДЕЛ 2. ГОСТИНИЧНЫЕ ЦЕПИ В ДАЛЬНЕМ ЗАРУБЕЖЬЕ

Цель: формирование у обучающихся знаний зарубежных гостиничных цепях.

Перечень изучаемых элементов содержания

Периоды развития гостиничного хозяйства с древних времен до настоящего времени. Современные гостиничные корпорации Европы и США. Гостиница как общее рыночное понятие. Политика, философия и стратегия гостиничных предприятий за рубежом. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие международной гостиничной цепи.
2. Модели организации гостиничного дела.
3. Преимущества международных гостиничных цепей.
4. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Холидей корпорейшинл
5. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Бест Уэстин Интернешнл
6. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Шератон Корпорейшн
7. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Мариотт Корпорейшн
8. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хилтон Хотел Корпорейшн
9. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хайят Хотел Корпорейшнл.
10. Объединения отелей в цепи на условиях франчайзинга.
11. Структура типовых франчайзинговых платежей для гостиничных компаний.
12. Управленческие кампании в международном гостиничном бизнесе.
13. Независимые объединения на примере наиболее известной на мировом рынке ассоциации Leading Hotels of the World.
14. Основные преимущества независимых отелей
15. Анализ экономических условий франчайзинга.

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Цель: сформировать у студентов представления о правилах организации и системы управления в зарубежных предприятиях гостиничного бизнеса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды систем управления гостиничным предприятием в зависимости от структуры топ-менеджмента. Ресурсы как объект управления в логистических системах управления гостиницами за рубежом. Предпосылки необходимости использования в мировом гостиничном бизнесе новых инструментов и методов организации управленческих воздействий на потоковые процессы. Основные группы информационных потоков гостиницы. Организационная структура логистической системы управления гостиничным предприятием за рубежом. Формирование узлов пересечения информационных и финансовых потоков в результате совмещения логистической системы с организационной структурой. Создание системы управления гостиницей: базовой логистической и операционной части.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные виды систем управления гостиничным предприятием в зависимости от структуры топ-менеджмента.
2. Ресурсы как объект управления в логистических системах управления гостиницами за рубежом.
3. Предпосылки необходимости использования в мировом гостиничном бизнесе новых инструментов и методов организации управленческих воздействий на потоковые процессы.
4. Основные группы информационных потоков гостиницы.
5. Организационная структура логистической системы управления гостиничным предприятием за рубежом.
6. Формирование узлов пересечения информационных и финансовых потоков в результате совмещения логистической системы с организационной структурой.
7. Создание системы управления гостиницей: базовой логистической и операционной части

РАЗДЕЛ 4. ТИПОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦ

Цель: сформировать у студентов знания о классификации гостиниц за рубежом, основные классификационные группы – «Европейский» тип и балльная оценка. Условия для принятия участия в классификации и последовательность её проведения. Классификация гостиниц в странах СНГ.

Перечень изучаемых элементов содержания

Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта. Характеристика двух основных классификационных групп – «Европейский» тип, в основу которого положена французская национальная система и балльная оценка, в основе которой лежит индийская национальная система, которая преобладает в развивающихся странах Азии и Африки. Общие сведения о классификации гостиниц в Германии. Условия для принятия участия в классификации и последовательность её проведения. Классификация гостиниц в странах СНГ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного фонда.

2. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного фонда по целевому рынку.
3. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по уровню комфорта.
4. Характеристика основных классификационных групп – «Европейский» тип, в основу которого положена французская национальная система.
5. Характеристика двух основных классификационных групп –балльная оценка, в основе которой лежит индийская национальная система, которая преобладает в развивающихся странах Азии и Африки.
6. Общие сведения о классификации гостиниц в Германии.
7. Условия для принятия участия в классификации и последовательность её проведения.
8. Классификация гостиниц в странах СНГ.
9. Основные типы гостиниц: общего типа, курортные и туристские.
10. Отличительные особенности и характеристика пакетов их гостиничных услуг наиболее актуальных в мировом гостиничном бизнесе

РАЗДЕЛ 5. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Цель: формирование у обучающихся знаний об информационных технологиях управления в гостиничном бизнесе в зарубежных странах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Содержание и функции гостиничного и ресторанного бизнеса. Развитие ресторанного бизнеса в международной практике. Оборот международных ресторанных рынков. Лидеры международного ресторанного рынка. Виды обслуживания на предприятиях питания. Особенности питания гостей из разных стран. Специфика ресторанов и баров в ведущих гостиничных корпорациях. Обслуживание в номерах, приемы, вспомогательные службы, связанные с организацией питания и напитками. Организация и укомплектование персоналом

Вопросы для самоподготовки:

1. Маркетинговые исследования гостиничного рынка зарубежных стран
2. Маркетинговые исследования ресторанного рынка зарубежных стран
3. Оборот международных ресторанных рынков.
4. Содержание и функции ресторанного бизнеса.
5. Развитие ресторанного бизнеса в международной практике.
6. Лидеры международного ресторанного рынка.
7. Виды обслуживания на предприятиях питания.
8. Особенности питания гостей из разных стран.
9. Специфика ресторанов и баров в ведущих гостиничных корпорациях.
10. Обслуживание в номерах, приемы, вспомогательные службы, связанные с организацией питания и напитками.
11. Организация и укомплектование персоналом

РАЗДЕЛ 6. ПРОНОЗИРОВАНИЕ В РАЗВИТИИ ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ ЗА РУБЕЖОМ

Цель: получение обучающимися знаний об инновационным подходам и концепциям развития гостиничного бизнеса за рубежом.

Перечень изучаемых элементов содержания

Зарубежная практика строительства гостиниц. Тенденции в международной практике включения в состав гостиниц общественных, культурных и деловых центров. Характеристика гостиничных комплексов такого рода на примере «Хайетт Редженсон» в Атланте (США), «Икитуури-Конгресс-центр» (Финляндия), «Никко» (Германия). Проникновение иностранного капитала в гостиничный бизнес. Взаимосвязь развития туризма и гостиничного бизнеса. Влияние глобальной экономической интеграции стран как в Европе так и на Американском континенте на развитие индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоподготовки:

1. Инновации в развитии гостиничного бизнеса за рубежом.
2. Инновации в развитии ресторанного бизнеса за рубежом.
3. Инновационные концепции в развитии гостиничного бизнеса за рубежом.
4. Зарубежная практика строительства гостиниц.
5. Тенденции в международной практике включения в состав гостиниц общественных, культурных и деловых центров.
6. Характеристика гостиничных комплексов такого рода на примере «Хайетт Редженсон» в Атланте (США), «Икитуури-Конгресс-центр» (Финляндия), «Никко» (Германия).
7. Проникновение иностранного капитала в гостиничный бизнес.
8. Взаимосвязь развития туризма и гостиничного бизнеса.
9. Влияние глобальной экономической интеграции стран как в Европе так и на Американском континенте на развитие индустрии гостеприимства.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1
РЕТРОСПЕКТИВНЫЙ АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Пять периодов развития гостиничного хозяйства с древних времен до настоящего времени.
2. Современные гостиничные корпорации Европы.
3. Современные гостиничные корпорации США.
4. Гостиница как общее рыночное понятие.
5. Политика, философия и стратегия гостиничных предприятий за рубежом.
6. Наиболее интересные концепции гостиниц в мировой практике

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

1. Укажите модель организации гостиничного дела для которой характерно: единство стиля, обозначений, внешней информации; просторный и функциональный холл, быстрота регистрации клиентов, наличие номеров для постоянных клиентов, завтрак «Шведский стол», наличие конференц-холла, гибкая система тарифов, единое управление, маркетинг и служба коммуникаций:

А. Модель Ритца.

Б. Модель Кемонса Уильсона (цепь гостиниц «Холлидей Инн»)

В. Добровольные гостиничные цепочки (типа «Best Western», « Romantic Hotels»)

2. Гостиничная цепь - это

А. Предприятия, которые находятся в независимом владении, распоряжении и пользовании владельца, получающего прибыль от своей собственности.

- Б. Группа предприятий, осуществляющая коллективный бизнес и находящаяся под непосредственным контролем головного руководства.
В. Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей цепью.
3. ВТО рекомендует считать малой гостиницей предприятие, номерной фонд которого:
А. 30 номеров
Б. 150 номеров В. 300 номеров
Г. Более 600 номеров
4. Классификация гостиниц по целевому рынку основана:
А. на дифференциации типов обслуживаемых клиентов
Б. на учете местоположения гостиницы
В. на уровне комфорта
5. Альтернативными средствами размещения считают:
А. бизнес-отели, сьют-отели, апарт-отели
Б. таймшеры и кондоминимум – отели
В. мотели, ботели, флайтели
6. К альтернативным средствам размещения относят размещение в частном секторе?
А. да
Б. нет
7. Согласно классификации ВТИ, одной из авторитетных фирм в гостиничном бизнесе гостиницы таких групп как Moderate First Class, Superior Tourist Class, Moderate Tourist Class относят:
А. к высшему разряду
Б. к низшему разряду
8. Наличие конференц-залов, переговорных комнат, пунктов обмена валют, отделений банков характерно для:
А. бизнес-отелей
Б. сьют-отелей
В. апарт-отелей
Г. резидентских отелей

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2 ГОСТИНИЧНЫЕ ЦЕПИ В ДАЛЬНЕМ ЗАРУБЕЖЬЕ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Понятие гостиничной цепи.
2. Модели организации гостиничного дела.
3. Преимущества международных гостиничных цепей.
4. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Холидей корпорейшнл, Бест Уэстин Интернешнл, Шератон Корпорейшн, Мариотт Корпорейшн, Хилтон Хотел Корпорейшн, Хайят Хотел Корпорейшнл.
5. Объединения отелей в цепи на условиях франчайзинга.
6. Структура типовых франчайзинговых платежей для гостиничных компаний.

7. Основные преимущества и недостатки франчайзинга.
8. Анализ экономических условий франчайзинга.
9. Управленческие кампании в международном гостиничном бизнесе.
10. Независимые объединения на примере наиболее известной на мировом рынке ассоциации Leading Hotels of the World.
11. Основные преимущества независимых отелей
12. Понятие международной гостиничной цепи.
13. Модели организации гостиничного дела.
14. Преимущества международных гостиничных цепей.
15. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Холидей корпорейшинл
16. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Бест Уэстин Интернешнл
17. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Шератон Корпорейшн
18. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Мариотт Корпорейшн
19. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хилтон Хотел Корпорейшн
20. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хайят Хотел Корпорейшнл.
21. Объединения отелей в цепи на условиях франчайзинга.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

1. Согласно классификации ВТI, одной из авторитетных фирм в гостиничном бизнесе гостиницы таких групп как Moderate First Class, Superior Tourist Class, Moderate Tourist Class относят:
 - А. к высшему разряду
 - Б. к низшему разряду
2. К гостинцам для постоянного проживания относятся:
 - А. Easy Hotels
 - Б. курортные гостинцы
 - В. Резидентские гостиницы
3. Средства размещения, распространенные в сельской местности, владельцы которых в них же и проживают, следят за порядком, занимаются приготовлением завтраков, называются:
 - А. гостинцы B and B
 - Б. таймшер-отели
 - В. кондоминимум – отели
4. К гостиницам длительного проживания относятся:
 - А. апарт – отели
 - Б. гостиницы при аэропортах
 - В. казино-отели
 - Г. Easy Hotels
5. Какие гостиницы являются разновидностью бизнес-отелей?
 - А. казино-отели
 - Б. конгресс-центры
 - В. таймшер-отели
 - Г. резидентские гостиницы

6. В каких гостиницах клиенты выкупают на определенный период времени (несколько недель в году) часть гостиничной собственности и имеют возможность обмена времени и места владения с лицом, имеющим аналогичную собственность в другом месте?

- А. казино-отели
- Б. конгресс-отели
- В. таймшер-отели
- Г. курортные гостиницы

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3 СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Основные виды систем управления гостиничным предприятием в зависимости от структуры топ-менеджмента.
2. Ресурсы как объект управления в логистических системах управления гостиницами за рубежом.
3. Предпосылки необходимости использования в мировом гостиничном бизнесе новых инструментов и методов организации управленческих воздействий на потоковые процессы.
4. Основные группы информационных потоков гостиницы.
5. Организационная структура логистической системы управления гостиничным предприятием за рубежом.
6. Формирование узлов пересечения информационных и финансовых потоков в результате совмещения логистической системы с организационной структурой.
7. Создание системы управления гостиницей: базовой логистической и операционной части
8. Состав помещений и технико-экономические показатели современных зарубежных отелей средней вместимости.
9. Структура номерного фонда, типы и планы жилых номеров гостиниц, принципы оценки (США, Финляндия).
10. Методы стандартизации технологических процессов и операций по обслуживанию в гостиничных предприятиях за рубежом.
11. Организация работы по улучшению системы качества в гостиничных компаниях (США).
12. Рекомендации по организации систем качества зарубежных гостиниц.
13. Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

ТИПОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье: по вместимости номерного фонда, по целевому рынку, по уровню комфорта.
2. Характеристика двух основных классификационных групп – «Европейский» тип, в основу которого положена французская национальная система и балльная оценка, в основе которой лежит индийская национальная система, которая преобладает в развивающихся странах Азии и Африки.
3. Общие сведения о классификации гостиниц в Германии.
4. Условия для принятия участия в классификации и последовательность её проведения. Классификация гостиниц в странах СНГ.
5. Основные типы гостиниц: общего типа, курортные и туристские.
6. Отличительные особенности и характеристика пакетов их гостиничных услуг наиболее актуальных в мировом гостиничном бизнесе

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольное тестирование

1. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны +

2. В Великобритании основные гостиничные цепи составляют приблизительно столько процентов гостиничной индустрии:

- а) 30%
- б) 25% +
- в) 35%

3. В гостиницах “5 звезд” время для завтраков в зале ресторана продлевается до:

- а) 12 часов
- б) 10 часов
- в) 11 часов +

4. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно:

- а) 40 млн. человек
- б) 50 млн. человек +
- в) 60 млн. человек

5. В Греции пользуется популярностью такая система классификации:

- а) “цифровая”
- б) там нет системы классификации
- в) “буквенная” +

6. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

- а) Австрия
- б) Италия
- в) Франция +

7. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

- а) 300 000 +
- б) 200 000
- в) 150 000

8. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

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

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5 ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Гостиничная АСУ. Основные виды.
2. Рынок автоматизированных систем управления.
3. Взаимодействие гостиничных систем.
4. Особенности функционирования АСУ в отелях.
5. Планирование автоматизации гостиницы.
6. Структура и основные информационные потоки системы «Эдельвейс / Medallion», созданной для швейцарских отелей.
7. Основные этапы бронирования номеров через Интернет.
8. Автоматизация управления гостиницей.
9. Автоматизированные системы управления рестораном

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа

- 1 Проанализируйте системы направления использования Интернета
2. Характеристика туристских порталов и серверов
3. Сайты туроператоров
4. Бронирование гостиничных услуг через Интернет
5. Страхование туристов через Интернет
6. Электронная коммерция в индустрии гостеприимства

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6 ПРОГНОЗИРОВАНИЕ В РАЗВИТИИ ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ ЗА РУБЕЖОМ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Дать характеристику АСУ номерным фондом на примере продукта российского и зарубежного разработчика.
2. Определить взаимосвязь глобализации социальных процессов с тенденциями развития гостиничных услуг.
3. Дать характеристику трудовым ресурсам в зарубежном гостиничном предприятии.
4. Привести методы мотивации персонала гостиничного предприятия в соответствии с выполняемыми функциями.
5. Дать характеристику социальным технологиям, используемым в продвижении гостиничных услуг за рубежом.
6. Дать характеристику инновациям, меняющим физические свойства аспектов гостиничной услуги за рубежом.
7. Дать характеристику гостиниц общественных, культурных и деловых центров.
8. Характеристика гостиничных комплексов такого рода на примере «Хайетт Редженсон» в Атланте (США), «Икитуури-Конгресс-центр» (Финляндия), «Никко» (Германия). Проникновение иностранного капитала в гостиничный бизнес.
9. Взаимосвязь развития туризма и гостиничного бизнеса.
10. Влияние глобальной экономической интеграции стран как в Европе, так и на Американском континенте на развитие индустрии гостеприимства.
11. Критерии эффективности работы гостиниц.
12. Финансовая и внутренняя перспектива гостиничного бизнеса.
13. Новые подходы к изучению перспектив развития гостиничного бизнеса за рубежом.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

1. Инновационный потенциал организации это –

- а) мера готовности организации выполнить задачи по достижению инновационной цели
- б) готовность организации к стабильной производственной деятельности
- в) мера готовности организации к участию в инновационном проекте

2. В схему оценки инновационного потенциала предприятия при детальном анализе внутренней среды не входит ...

- а) постановка задачи, входящей в программу решения проблемы
- б) описание проблемы развития предприятия
- в) установление взаимосвязи структурных и диагностических параметров системы организации
- г) описание системной модели деятельности
- д) оценка организационного потенциала

3. В схему оценки инновационного потенциала предприятия при детальном анализе внутренней среды не входит ...

- а) постановка задачи, входящей в программу решения проблемы
- а) описание проблемы развития предприятия
- а) установление взаимосвязи структурных и диагностических параметров системы организации
- описание системной модели деятельности
- а) оценка организационного потенциала

4. Какие из инновационных стратегий (по Л. Раменскому) обеспечивают наибольшую конкурентоспособность компании?

- а. виоленты;
- б. эксплеренты;

- в. пациенты;
- г. Коммутанты

5. Основными источниками инноваций являются (вычеркнуть лишнее):

- а) неожиданное событие;
- б) несоответствие между реальностью и её отражением во мнениях и в оценках людей;
- в) изменение политической ситуации;
- г) изменение потребностей производства;

6. Научными подходами к инновационному менеджменту являются (добавить недостающие):

- а) системный;
- б) маркетинговый;
- в) структурный;
- г) воспроизводственно-эволюционный;
- д) комплексный;

7. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

- а) стратегического и тактического уровней управления рестораном;
- б) процесса обслуживания гостей;
- в) всех функций управления рестораном.

8. Разрабатываются ли стратегии на следующих организационных уровнях предприятия:

- а) макроэкономическом уровне;
- б) корпоративном (уровень корпорации);
- в) деловом (уровень предприятия);
- г) функциональном (уровень подразделения предприятия);
- д) операционном (уровень менеджера низшего звена).

9. «Умный гостиничный номер» как ведущая технология гостиничного бизнеса, позволяет:

- а) соединить номер со службой приема гостиницы;
- б) управлять регистрацией гостей;
- в) получать скидки с цен обслуживания;
- г) управлять мини-баром;
- д) обеспечивать телефонной связью, доступом в Интернет, получением справочной информации и дополнительными сервисами

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является в 5 семестре – зачет, в 6 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|--|--|
| Управление | ПК-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение |
| | | | ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. |
| | | | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства |
| Технологии | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Управление | ПК-6 | Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений | ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|------------------|--------------------------------|--|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |

| | | | |
|---------------------|--|--|---|
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-1; ПК-3; ПК-6 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
2. Факторы, влияющие на формирование и развитие туристического рынка.
3. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
4. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
5. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.

6. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
7. Зарубежный и российский рейтинг гостиниц.
8. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
9. Признаки и анализ классификации средств размещения в гостиничной индустрии.
10. Понятие международной гостиничной цепи.
11. Модели организации гостиничного дела.
12. Преимущества международных гостиничных цепей.
13. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Холидей корпорейшнл
14. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Бест Уэстин Интернешнл
15. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Шератон Корпорейшн
16. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Мариотт Корпорейшн
17. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хилтон Хотел Корпорейшн
18. Характеристика наиболее известных гостиничных цепей: Хайят Хотел Корпорейшнл.
19. Объединения отелей в цепи на условиях франчайзинга.
20. Структура типовых франчайзинговых платежей для гостиничных компаний.
21. Управленческие кампании в международном гостиничном бизнесе.
22. Независимые объединения на примере наиболее известной на мировом рынке ассоциации Leading Hotels of the World.
23. Основные преимущества независимых отелей
24. Ретроспективный анализ развития гостиничного хозяйства.
25. Развитие индустрии гостеприимства в Европе
26. Эволюция американской индустрии гостеприимства
27. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
28. Крупнейшие международные гостиничные цепи и их характеристика
29. Классификация гостиниц в дальнем зарубежье
30. Классификация гостиниц в Германии
31. Классификация гостиниц в странах СНГ
32. Основные типы гостиниц в зависимости от их назначения
33. Объединение отелей в цепи на условиях франчайзинга. Структура франчайзинговых платежей для гостиничных компаний. Основные преимущества и недостатки франчайзинга
34. Управленческие кампании в международном гостиничном бизнесе
35. Независимые объединения. Основные преимущества независимых отелей.
36. Виды систем управления гостиничным предприятием: с иностранным менеджментом
37. Виды систем управления гостиничным предприятием: частные гостиницы
38. Виды систем управления гостиничным предприятием: некоммерческие гостиницы
39. Управленческие воздействия на потоковые процессы в гостиничном бизнесе
40. Создание системы управления гостиницей:
41. Содержание и функции ресторанного бизнеса за рубежом
42. Развитие ресторанного бизнеса в международной практике
43. Лидеры международного ресторанного рынка и их характеристика
44. Рестораны гостиницы – специфика их деятельности: специальное питание и SPA-кухня
45. Особенности питания гостей из разных стран
46. Назначение гостиниц и размещение их в планировочной структуре города с учетом зарубежного опыта
47. Прогнозирование развития гостиничных комплексов
48. Политика, философия и стратегия гостиниц за рубежом
49. Критерии эффективности работы гостиницы
50. Финансовая и внутренняя перспектива бизнеса
51. Перспективы для клиентов в ресторанно-гостиничном бизнесе за рубежом
52. Рынок автоматизированных систем управления

- 53. Особенности функционирования АСУ в отелях
- 54. Планирование автоматизации гостиницы
- 55. Автоматизация управления гостиницей
- 56. Особенности обслуживания VIP-гостей

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

Примеры проблемных ситуаций

Ситуация № 1. Предложите для итальянской гостиничной сети специальные свадебные пакеты в самых красивых городах Италии – Генуе, Парме, Венеции и Риме какие при этом будут задействованы службы гостиницы и в чём будет состоять специфика их работы.

Ситуация № 2. Отель «Мариотт Грандь» предлагает своим гостям совершить «новогоднее путешествие длиной в новогоднюю ночь» - предложите новогодний / рождественский пакет гостиничных услуг, какие при этом будут задействованы службы гостиницы и в чём будет состоять специфика их работы.

Ситуация № 3. Организуйте подготовку и проведение обслуживания по системе «Кейтеринг» с разработкой сценария праздника и фуршетом на 300 приглашенных по случаю презентации американской фирмы

Ситуация № 4. Организуйте подготовку и проведение воскресного бранча в 4звездочном отеле в Финляндии

Ситуация № 5. Организуйте подготовку и проведение специального мероприятия (праздника) по поводу открытия «Русской ярмарки» в культурном центре Стокгольма

Ситуация № 6. Разработайте программу встречи и организации обслуживания туристов из Германии с культурной программой и 3-х разовым питанием для группы.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным

программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453601>
2. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по | http://studentam.net 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| учебников | естественным и гуманитарным наукам. | |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

знакомит с новым учебным материалом;

разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
систематизирует учебный материал;
ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о

самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниги, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных | http://ebiblioteka.ru/ |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | | периодики. | С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prilib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Международный протокол и этикет» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

_____/Солодуха П.В./

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСТИНИЦЫ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



Хетагурова В.Ш.

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
“Мариотт”



Е.М.Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS, канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент, Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины..... | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 9 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине | 11 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 37 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 37 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 37 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 37 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 40 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 46 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 46 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины | 46 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 47 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 48 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 49 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 51 |
| 5.6 Образовательные технологии..... | 52 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях логистики гостиничного предприятия с последующим применением в практической деятельности умений и навыков логистического подхода в гостинице.

Задачи учебной дисциплины:

1. Сформировать теоретические основы управления ресурсами в отеле с применением логистического подхода.
2. Выявить логистические технологии, применяемые в гостинице.
3. Получить навык оптимизации ценовой и сбытовой деятельности гостиничного предприятия с помощью логистики.
4. Определить направления повышения показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия с помощью элементов логистики.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалаврита

Учебная дисциплина «Проектирование логистической деятельности гостиницы» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин:

- «Управление затратами гостиничного предприятия»,
- «Организации и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

Знания: форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; элементов программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет; форм и методов оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.

Умения: формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; разрабатывать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства; анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства.

Навыки: осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выбора систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Преддипломная практика;
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрены *дифференцированный зачет и экзамен*.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 72 | 54 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 24 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 72 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | - | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 144 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 128 | 91 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 144 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 1) | | | | | | | |
| Раздел 1 Концептуальные основы логистики. Логистические операции и системы | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2 Закупочная логистика гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 3 Сбытовая логистика гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4 Транспортная логистика гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 72 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 2) | | | | | | | |
| Раздел 5 Складская логистика гостиничного предприятия | 29 | 12 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Раздел 6 Информационная логистика гостиничного предприятия | 32 | 12 | 20 | 6 | 6 | | 8 |
| Раздел 7 Логистический сервис в гостинице | 29 | 12 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 36 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 252 | 108 | 126 | 32 | 48 | | 46 |

Заочной формы обучения

| Раздел | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1 Концептуальные основы логистики. Логистические операции и системы | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 2 Закупочная логистика гостиничного предприятия | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 3 Сбытовая логистика гостиничного предприятия | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 4 Транспортная логистика гостиничного предприятия | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 128 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 5 Складская логистика гостиничного предприятия | 32 | 30 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6 Информационная логистика гостиничного предприятия | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 7 Логистический сервис в гостинице | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 91 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 252 | 219 | 20 | 8 | 12 | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|---|-----------|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1. Внешняя логистика, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел.1 Концептуальные основы логистики. Логистические операции и системы | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел.2 Закупочная логистика гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3 Сбытовая логистика гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел.4 Транспортная логистика гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 72 | 32 | | 32 | | 8 | |
| Модуль 2. Внутренняя логистика, семестр 2 | | | | | | | |
| Раздел 5 Складская логистика гостиничного предприятия | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| Раздел 6 Информационная логистика гостиничного предприятия | 14 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | эссе | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7 Логистический сервис в гостинице | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 36 | 16 | | 18 | | 6 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 108 | 46 | | 48 | | 14 | |

Заочной формы обучения

| Раздел | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|---|-------|---|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1. Внешняя логистика, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1 Концептуальные основы логистики. Логистические операции и системы | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2 Закупочная логистика гостиничного предприятия | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3 Сбытовая логистика гостиничного предприятия | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4 Транспортная логистика гостиничного предприятия | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---|
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 128 | 68 | | 40 | | 20 | |
| Модуль 2. Внутренняя логистика, семестр 2 | | | | | | | |
| Раздел 5 Складская логистика гостиничного предприятия | 27 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6 Информационная логистика гостиничного предприятия | 27 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | эссе | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7 Логистический сервис в гостинице | 27 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 91 | 30 | | 30 | | 21 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 219 | 98 | | 70 | | 41 | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине

МОДУЛЬ 1 «ВНЕШНЯЯ ЛОГИСТИКА»

РАЗДЕЛ 1 Концептуальные основы логистики. Логистические операции и системы

Цель: овладение студентами знаний в области истории и сущности логистики, изучение основных понятий в логистике, включая логистические операции и системы, формирование у студентов логистического подхода в сфере гостеприимства, формирование у студентов готовности к постоянному поиску путей по снижению затрат.

Перечень изучаемых элементов содержания

Объект изучения логистики. Сущность логистики. Основные исторические этапы в логистике. Различные подходы к определению понятия «логистика». Концепция логистики. Правила логистики. Логистические функции. Потоки в логистике. Принципы в логистике. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании. Понятие и виды логистических операций. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию. Особенности логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Как классифицируются материальные потоки, и какие виды материальных потоков вы знаете?
2. Каковы основные виды логистических операций?
3. Приведите примеры логистической операции исходя из ее определения.
4. Каковы основные виды логистических систем?
5. В чем особенности формирования логистических систем?
6. Назовите традиционные и специфические методы логистики?
7. В чем заключается системный подход в логистике?
8. Что собой представляют основополагающие принципы логистики?

РАЗДЕЛ 2 Закупочная логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области функциональных областей логистики и в частности закупочной логистики, формирование у студентов знаний и умений в области снабжения и работы с поставщиками, формирование у студентов готовности к самообразованию в области снижения затрат на закупочную деятельность отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функциональные области логистики. Цель закупочной логистики. Понятие и задачи службы снабжения. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения. Критерии выбора поставщика. Планирование закупок продукции. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем заключается научность логистики?
2. Что такое конкретность логистики?
3. В чем состоит конструктивность логистики?
4. В чем проявляется системность логистики?
5. Дайте определение представленным функциональным областям логистики.
6. Приведите понятие и уровни службы снабжения.
7. Какова роль службы снабжения в закупочной логистике?
8. Каковы основные и неосновные критерии выбора поставщика?
9. Как осуществляется работа с информацией при выборе поставщиков?

РАЗДЕЛ 3 Сбытовая логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области сбытовой логистики, в том числе работы с посредниками, формирование у студентов знаний и умений по оптимизации деятельности отеля на стадии сбыта, формирование у студентов готовности к постоянной гибкости и анализу рынка для снижения затрат отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Специфика и принципы сбытовой логистики. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне. Канала распределения. Функции посредников. Концепция сбыта. Программа сбыта. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования. Классификация торговых предприятий. Взаимосвязь логистики и маркетинга. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы два основополагающих принципа в целостной стратегии распределительной логистики?
2. Каковы задачи сбытовой логистики на макроуровне?
3. Назовите основные задачи сбытовой логистики на микроуровне?
4. Что такое канал распределения?
5. Каковы основные функции посредников?
6. Назовите основные виды посредников, и как они классифицируются?
7. Каковы точки соприкосновения 4 P маркетинга и 7 R логистики?
8. В чем принцип работы с посредниками, исходя из «тянущего» и «толкающего» принципов?
9. Каковы особенности сбытовой логистики в гостинице?
10. Каковы основные каналы сбыта гостиничного предприятия?

РАЗДЕЛ 4 Транспортная логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области транспортной логистики, в частности способов оптимизации доставки продукции исходя из выбора транспорта и перевозчика, формирование у студентов знаний и умений по снижению затрат на транспорт в гостинице, формирование у студентов готовности к самообразованию в области оптимизации видов транспорта и доставки продукции.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и специфика транспортной логистики. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике. Транспортное предприятие. Международная перевозка. Виды транспорта. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки. Виды маршрутов движения. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение понятиям экспедитор, транспортное предприятие, перевозчик.
2. На какие группы изначально делится транспорт в логистике?
3. Каковы достоинства и недостатки автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и трубопроводного транспорта в логистике?
4. Каковы основные факторы, влияющие на выбор транспорта?
5. Как можно организовать транспортировку?
6. Взаимосвязь скорости и издержек при транспортировке.
7. Что необходимо учитывать в транспортировке при формировании логистической инфраструктуры?
8. Каковы особенности транспортной логистики в отеле?
9. Каковы пути совершенствования транспортной логистики в гостинице?

10. Какие виды транспорта преимущественно используются гостиничным предприятием и почему?

МОДУЛЬ 2 «ВНУТРЕННЯЯ ЛОГИСТИКА»

РАЗДЕЛ 5 Складская логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области складской логистики, изучение особенностей складской логистики гостиницы, формирование у студентов знаний и умений по оптимизации работы склада.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и виды запасов. Системы и методы управления запасами. Основные показатели управления запасами. Понятие и функции склада. Задачи складирования. Штриховое кодирование продукции. Требования к организации работы склада. Классификация складов. Требования к планированию складских помещений. Специфика складской логистики в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое материальный запас?
2. Какие виды запасов в логистике существуют?
3. Каковы функции запасов?
4. Как осуществляется управление запасами?
5. Что такое склад в логистике и какие виды складов вы знаете?
6. Каковы функции складов?
7. Приведите примеры и последовательность складских операций?
8. Какова специфика работы складов в логистике при западном подходе?
9. Каковы особенности складской логистики в отеле?
10. Каковы пути оптимизации работы склада гостиничного предприятия?

РАЗДЕЛ 6 Информационная логистика гостиничного предприятия

Цель: овладение студентами знаний в области информационной логистики, изучение основных информационных систем в гостиничном бизнесе, формирование у студентов знаний и умений по управлению информационными потоками в гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и виды информационных потоков. Понятие и виды информационных систем. Задачи информационных систем. Основные понятия информационного обеспечения логистики. Рекомендации при внедрении информационных систем. Применение информационных технологий в логистических операциях в России. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое информационный поток?
2. Какие виды информационных потоков существуют?
3. Какова роль информации в логистике?
4. Что такое информационная система?

5. Что в себя включает функциональная и обеспечивающая подсистема?
6. Что собой представляют плановые, диспозитивные и исполнительские информационные системы?
7. Какова специфика и роль информации в логистике согласно западному подходу?
8. Какова специфика информационной логистики в отеле?
9. Каковы пути оптимизации информационной логистики гостиницы?
10. Какие подразделения гостиничного предприятия занимаются информационной логистикой?
11. Какие информационные системы используются в отеле?

РАЗДЕЛ 7 Логистический сервис в гостинице

Цель: овладение студентами знаний в области особенностей логистического сервиса, изучение специфики логистического сервиса гостиничного предприятия, формирование у студентов знаний и умений логистического обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Логистический сервис: понятие и виды. Формирование системы логистического сервиса. Последовательность действий логистического сервиса. Критерии оценки качества логистического сервиса. Оценка уровня обслуживания. Поступление и обработка заказа потребителя.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое логистический сервис, и на какие этапы он делится?
2. Какие логистические услуги предоставляет гостиница?
3. Назовите функции службы логистики в отеле?
4. Каковы функции службы логистики гостиничного предприятия?
5. Какие требования предъявляются к сотрудникам службы логистики отеля?
6. Как оценить качество логистического сервиса отеля?

МОДУЛЬ «ВНЕШНЯЯ ЛОГИСТИКА»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Объект изучения логистики.
2. Сущность логистики.
3. Основные исторические этапы в логистике.
4. Различные подходы к определению понятия «логистика».
5. Концепция логистики.
6. Правила логистики.
7. Логистические функции.
8. Потоки в логистике.
9. Принципы в логистике.
10. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
11. Понятие и виды логистических операций.

12. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
13. Особенности логистики гостиничного предприятия.
14. Концептуально-методологические основы логистики
15. Логистическая инфраструктура
16. Логистика в жизненном цикле продукта
17. Глобальная логистика
18. Интегрированная цепь в логистике
19. Прогнозирование в логистике
20. Причины применения логистики в гостинице
21. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода
22. Логистические операции в гостинице
23. Концепция логистики и ее особенности в отеле
24. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
25. Логистика и программы лояльности в гостинице.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Объектом изучения учебной дисциплины логистика являются:
 - а) материальные потоки;
 - б) информационные потоки;
 - в) материальные и информационные потоки;
 - г) финансовые потоки;
 - д) материальные, а также связанные с ними информационные и финансовые потоки;
 - е) нет правильных ответов.
2. Термин «логистика» произошел от греческого «logistike», что значит...
 - а) размышлять, вычислять;
 - б) перевозить, складировать;
 - в) строить цепочку рассуждений;
 - г) точность, умелость;
 - д) обеспечивать войска продовольствием;
 - е) нет правильных ответов.
3. Третий исторический этап развития логистики с 1980 по 1990-е годы характеризуется стремительным развитием современных маркетинговой и ... логистической концепции в индустриальных странах запада. (вставьте пропущенное слово).
 - а) глобальной;
 - б) интегральной;
 - в) качественной;
 - г) многоцелевой;
 - д) все ответы верны;
 - е) нет правильных ответов.
4. Что из ниже перечисленного **не** является одним из вариантов определения логистики:

- а) совокупность различных видов деятельности с целью получения необходимого количества груза в нужном месте в нужное время с минимальными затратами;
- б) интеграция перевозочного и производственного процесса;
- в) процесс планирования затрат по перемещению и хранению грузов от производства до потребления;
- г) форма управления физическим распределением продукта;
- д) эффективное движение готовой продукции от места производства до места потребления;
- е) нет правильных ответов.

5. К задачам логистики относят:

- а) прогноз спроса и на его основе планирование запасов;
- б) определение необходимой мощности производства и транспорта;
- в) разработка научных принципов распределения готовой продукции;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а), б) и в);
- е) все варианты неверны.

6. Проведенные в Великобритании исследования показали, что в стоимости продукта, попавшего к конечному потребителю, более ... составляют расходы, связанные с хранением, транспортировкой, упаковкой и другими операциями, обеспечивающими продвижение материального потока (вставьте пропущенное значение).

- а) 20%;
- б) 70%;
- в) 40%;
- г) 60%
- д) 50%;
- е) 30%.

7. Что из приведенного ниже **не** относится к шести правилам логистики:

- а) груз – нужный груз;
- б) персонал – необходимый персонал;
- в) количество – в нужном количестве;
- г) время – в нужное время;
- д) место – в нужное место;
- е) затраты – с минимальными затратами.

8. К основным положениям концепции логистики **не** относят:

- а) реализация принципа системного подхода;
- б) учет логистических издержек на протяжении всей логистической цепи;
- в) гуманизация технологических процессов и создание современных условий труда;
- г) децентрализация деятельности предприятия;
- д) развитие услуг сервиса на современном этапе;
- е) способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.

9. Участниками процесса управления материальными потоками в экономике являются:

- а) предприятия-изготовители;
- б) коммерческо-посреднические организации;
- в) транспортные предприятия;
- г) предприятия оптовой торговли;

- д) все ответы верны;
- е) верны варианты а) и б).

10. Под материальным потоком понимаются ..., рассматриваемые (-ое, ая) в процессе приложения к ним различных логистических операций, а также информационных и сопутствующих им финансовых потоков. (вставьте пропущенное слово или фразу).

- а) грузы, детали, товарно-материальные ценности;
- б) незавершенное производство;
- в) сырье, материалы, комплектующие;
- г) готовая продукция;
- д) верны только ответы в) и г);
- е) нет правильных ответов.

11. Существуют следующие признаки классификации материальных потоков:

- а) натурально-вещественный состав потока;
- б) способ затаривания;
- в) по отношению к логистической системе;
- г) по виду упаковки;
- д) верны варианты а), б) и в);
- е) все ответы верны.

12. Логистические операции – это совокупность действий, направленных на ... материального и/или информационного потока. (вставьте пропущенное слово).

- а) преобразование;
- б) создание;
- в) улучшение;
- г) перемещение;
- д) все ответы верны;
- е) нет правильных ответов.

13. К классификационным признакам логистических операций относятся:

- а) переход права собственности;
- б) изменение потребительских свойств;
- в) источник информации;
- г) природа потока;
- д) верны варианты а), б), в);
- е) верны варианты а), б), г).

14. Что из ниже перечисленного относится к свойствам логистических систем:

- а) органические связи;
- б) гибкость;
- в) интегративные свойства;
- г) верны ответы а) и б);
- д) верны ответы а) и в);
- е) верны ответы б) и в).

15. Формой связи в макрологистических системах является...

- а) внутрипроизводственные отношения;
- б) выполнение шести правил логистики;
- в) договор;
- г) организационное построение предприятия;
- д) верны ответы а) и г);

е) нет правильных ответов.

16. Макрологистическая система представляет собой определенную ... экономики региона, страны или группы стран. (вставьте пропущенное слово).

- а) направленность;
- б) взаимосвязь;
- в) технологическую сопряженность;
- г) инфраструктуру;
- д) систему перевозок;
- е) нет правильных ответов.

17. Эшелонированные логистические системы характеризуются следующей характеристикой.

- а) материальный поток проходит непосредственно от производителя к потребителю, минуя посредников;
- б) на пути материального потока есть хотя бы один посредник;
- в) материальный поток проходит как напрямую к потребителю, так и через посредников;
- г) материальный поток движется только от посредника к посреднику;
- д) нет правильных ответов;
- е) эшелонированных логистических систем не существует.

18. К специфическим методам логистики **не** относится

- а) системный подход;
- б) кибернетический подход;
- в) прогностический подход;
- г) метод исследования операций;
- д) моделирование;
- е) нет правильных ответов.

19. Экспертные системы в логистике – это ..., помогающие специалистам принять решения, связанные с управлением материальными потоками. (вставьте пропущенную группу слов).

- а) группа экспертов;
- б) специальные компьютерные программы;
- в) группа экспертов или специальные компьютерные программы;
- г) логистические менеджеры;
- д) все ответы верны;
- е) нет правильных ответов.

20. К принципам системного подхода в логистике относится:

- а) принцип последовательного продвижения по этапам создания системы;
- б) принцип согласования информационных, ресурсных и других характеристик проектируемых систем;
- в) принцип отсутствия конфликтов между целями отдельных подсистем и целями всей системы;
- г) принцип приоритетности интересов каждой из подсистем над интересами всей системы;
- д) все варианты верны;
- е) верны варианты а), б) и в).

21. К основополагающим принципам логистики **не** относят

- а) практичность;
- б) системность;
- в) конкретность;
- г) научность;
- д) конструктивность;
- е) нет правильных ответов.

22. Диспетчеризация потока, непрерывное отслеживание перемещения и изменения каждого объекта потока и оперативная корректировка его движения относится к следующему принципу логистики:

- а) практичность;
- б) системность;
- в) конкретность;
- г) научность;
- д) конструктивность;
- е) нет правильных ответов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2:

1. Функциональные области логистики.
2. Цель закупочной логистики.
3. Понятие и задачи службы снабжения.
4. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
5. Критерии выбора поставщика.
6. Планирование закупок продукции.
7. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
8. Логистика снабжения, ее место в логистической системе
9. Механизм функционирования логистики снабжения
10. Сущность и задачи закупочной логистики. Задача «сделать или купить»
11. Экономическая эффективность применения материально-технического обеспечения.
12. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
13. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
14. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
15. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля
16. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
17. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
18. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.

19. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
20. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
21. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
22. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
23. Планирование закупок в отеле.
24. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
25. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –
компьютерное тестирование.

1. Закупочная логистика – это управление ...

- а) материальным потоком на стадии производственного звена;
- б) материальным потоком в процессе обеспечения предприятия материальными ресурсами;

в) материальным потоком на транспортных узлах;

г) информационными потоками на всем пути прохождения материального потока;

д) распределением материального потока между оптовыми покупателями;

е) нет правильных ответов.

2. В задачи службы снабжения **не** входит:

а) выдерживание обоснованных сроков закупки сырья и комплектующих изделий;

б) обеспечение точного соответствия между количеством поставок и потребностями в них;

в) обеспечение связей с посредниками в области доставки готовой продукции;

г) соблюдение требований производства по качеству сырья и комплектующих изделий;

д) все ответы верны;

е) нет правильных ответов.

3. На скольких уровнях рассматривается служба снабжения на предприятии

а) на одном (уровне предприятия);

б) на двух;

в) на трех;

г) на четырех;

д) зависит от службы снабжения;

е) нет правильных ответов.

4. К **основным** критериям выбора поставщика относят следующие...

а) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и качество обслуживания;

б) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и стоимость приобретения товаров и услуг;

в) качество обслуживания и стоимость приобретения товаров и услуг;

г) удаленность поставщика от потребителя и стоимость приобретения товаров и услуг;

д) удаленность поставщика от потребителя и качество обслуживания;

е) удаленность поставщика от потребителя и кредитоспособность и финансовое положение поставщика.

5. Стоимость приобретения товаров и услуг **не** включает в себя

а) надежность обслуживания;

- б) цена продукции;
 - в) изменение имиджа организации;
 - г) перспективы роста и развития производства;
 - д) гарантированность обслуживания;
 - е) верны варианты а) и д).
6. При отборе источников информации при выборе поставщика следует руководствоваться следующим (-и) правилом (правилами)
- а) нельзя ограничиваться одним источником информации;
 - б) как минимум один из используемых источников должен быть независимым;
 - в) источник информации должен быть компетентным;
 - г) верны варианты а) и б);
 - д) верны варианты а) и в);
 - е) нет правильных вариантов.
7. Виды деятельности в логистике с точки зрения западного подхода – это...
- а) формирование логистической инфраструктуры; информационный обмен; транспортировка; управление запасами; складское хозяйство, грузопереработка и упаковка;
 - б) закупочная логистика, производственная логистика, сбытовая логистика, транспортная логистика, информационная логистика;
 - в) склады в логистике, запасы в логистике, логистический сервис;
 - г) глобальная логистика; финансовая логистика; таможенная логистика; риск, надежность и страхование в логистике;
 - д) логистическое проектирование, логистическое программирование, ресурсы в логистике, логистическое администрирование;
 - е) нет правильных ответов.
8. Отдельные функции, такие как ... осуществляется в рамках логистической инфраструктуры. (вставьте пропущенное слово или слова).
- а) обработка заказов клиентов;
 - б) управление запасами;
 - в) грузопереработка;
 - г) верны ответы а) и б);
 - д) верны варианты б) и в);
 - е) верны варианты а), б) и в).
9. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» являются высокие требования потребителя к качеству продукции, что приводит к увеличению затрат поставщика. Способом решения этой проблемы является ...
- а) поиск близко расположенных поставщиков
 - б) централизованная доставка силами и средствами поставщика
 - в) организация безбумажного информационного обмена
 - г) тесная взаимосвязь персонала, ответственного за качество у продавца и у потребителя
 - д) обеспечение возможности частых поставок малыми партиями
 - е) минимально возможное количество поставщиков
10. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» является удаленность поставщиков, что может сделать частые поставки небольших партий экономически невыгодными. Способом решения этой проблемы является...
- а) концентрация отдаленных поставщиков

- б) составление и четкое соблюдение расписаний прибытия грузов
- в) использование постоянных проверенных перевозчиков
- г) организация безбумажного информационного обмена
- д) пролонгация договорных отношений с проверенными поставщиками
- е) минимально возможное количество поставщиков

11. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» является сокращение степени диверсификации, что создает для поставщика проблему, обусловленную возрастанием коммерческого риска от ориентации на одного контрагента. Способом решения этой проблемы является...

- а) концентрация отдаленных поставщиков
- б) поддержка бизнеса поставщика за счет долгосрочного планирования и гарантированности закупок
- в) составление и четкое соблюдение расписания прибытия грузов
- г) использование постоянных проверенных перевозчиков
- д) организация безбумажного информационного обмена
- е) пролонгация договорных отношений с проверенными поставщиками

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Специфика и принципы сбытовой логистики.
2. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне.
3. Канала распределения.
4. Функции посредников.
5. Концепция сбыта.
6. Программа сбыта.
7. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования.
8. Классификация торговых предприятий.
9. Взаимосвязь логистики и маркетинга.
10. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия
11. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.
12. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
13. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
14. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
15. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
16. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
17. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
18. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.
19. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице

20. Охарактеризовать методы оценки эффективности сбытовой деятельности на предприятиях и в организациях. Привести пример применения одного из методов в работе отеля.
21. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.
22. Специфика работы с корпоративным каналом сбыта в отеле.
23. Специфика работы с агентским каналом сбыта в отеле.
24. Специфика и пути оптимизации сбытовой деятельности при работе с ОТА.
25. Причины и направления применения логистики в сбытовой деятельности отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какое количество основополагающих принципов выделяют в сбытовой (распределительной) логистике?
 - а) один;
 - б) два;
 - в) три;
 - г) четыре;
 - д) пять;
 - е) нет правильных ответов.
2. Для успешного продвижения товара на рынок необходимо...
 - а) провести планирование объема номенклатуры товаров;
 - б) провести проверку планирования путем моделирования сбытовой деятельности фирмы;
 - в) принять план действий по сбыту;
 - г) верны варианты а) и б);
 - д) верны варианты б) и в);
 - е) верны варианты а), б) и в).
3. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на макроуровне относятся
 - а) организация получения и обработки заказа;
 - б) выбор тары и упаковки;
 - в) организация доставки и контроль за транспортировкой;
 - г) выбор схемы распределения материального потока;
 - д) организация послереализационного обслуживания;
 - е) нет правильных ответов.
4. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на микроуровне относятся
 - а) определение оптимального месторасположения распределительного центра на обслуживаемой территории;
 - б) обеспечение технико-технологической сопряженности участников логистического процесса;
 - в) определение оптимального количества распределительных центров (складов) на обслуживаемой территории;
 - г) выбор схемы распределения материального потока;

- д) все варианты верны;
- е) нет правильных ответов.

5. Канал распределения – это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу...

- а) передать право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
- б) распределить товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
- в) передать конкретный товар или услугу от производителя к потребителю;
- г) произвести товар или услугу для его/ее последующей продажи;
- д) закупить сырье, комплектующие и материалы для производства товара;
- е) нет правильных ответов.

6. К функциям посредников **не** относится...

- а) сбор информации, необходимой для распределения продукции и услуг;
- б) стимулирование сбыта путем распространения информации о товаре;
- в) установление контактов с потенциальными покупателями;
- г) организация транспортировки и складирования;
- д) все ответы верны;
- е) нет правильных ответов.

7. Структура канала – это...

- а) посредник, который выполняет работу по приближению товара и права собственности на него конечному потребителю;
- б) количество уровней канала;
- в) конкретный состав членов канала;
- г) это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу передать право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
- д) верны варианты б) и в);
- е) нет правильных ответов.

8. Взаимосвязь логистики и маркетинга – это взаимодействие 4-х Р маркетинга и ... Р логистики (вставьте пропущенное число)

- а) 5;
- б) 6;
- в) 7;
- г) 8;
- д) 4;
- е) нет правильных ответов.

9. Взаимосвязь логистики и маркетинга по фактору «цена» является...

- а) упаковка товара;
- б) ассортимент продукции;
- в) выбор между «толкающей» и «тянущей» стратегией;
- г) верны варианты а) и б);
- г) верны варианты а) и в);
- д) верны варианты б) и в);
- е) нет правильных ответов.

10. Маркетинговая стратегия «вытягивания» товара через канал распределения обычно связана с ...

- а) широкомасштабной рекламной кампанией в СМИ, которую осуществляет фирма-производитель;
- б) кооперацией производителя готовой продукции с оптовыми и розничными торговыми посредниками;
- в) заменой одной комплексной логистической функции на другую (например, складирование на транспортировку);
- г) выбором точек сбыта основного объема готовой продукции;
- д) верны варианты б) и в);
- е) верны варианты б) и г).

11. Взаимодействие логистики и маркетинга по параметру «место» представляет собой проблему ...

- а) широкомасштабной рекламной кампанией в СМИ, которую осуществляет фирма-производитель;
- б) кооперацией производителя готовой продукции с оптовыми и розничными торговыми посредниками;
- в) заменой одной комплексной логистической функции на другую (например, складирование на транспортировку);
- г) выбором точек сбыта основного объема готовой продукции;
- д) верны варианты а) и б);
- е) верны варианты б) и в).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 4:

1. Понятие и специфика транспортной логистики.
2. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
3. Транспортное предприятие.
4. Международная перевозка. Виды транспорта.
5. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта.
6. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки.
7. Виды маршрутов движения.
8. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр.
9. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.
10. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура
11. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
12. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
13. Дать определение транспортного потока. Определение и основные принципы системного подхода.
14. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
15. Транспортные тарифы и правила их применения.
16. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.

17. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.
18. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.
19. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.
20. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.
21. Виды транспорта и способы доставки продукции в курортные отели.
22. Виды транспорта и способы доставки продукции в конгресс отели.
23. Пути оптимизации транспортной логистики в гостинице.
24. Особенности транспортной логистики транснациональных гостиничных цепей.
25. Собственный или арендованный транспорт для доставки продукции в отель.
Критерии выбора.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Перевозчик – это...

а) юридическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность перевозчика грузов и имеющее лицензию на выполнение транспортных операций, выданную компетентными органами в стране регистрации;

б) оператор смешанной перевозки, который принимает на себя ответственность за выполнение договора смешанной перевозки в роли перевозчика;

в) физическое или юридическое лицо, реально выполняющее перевозки грузов собственным транспортом или любое лицо, принимающее на себя такую же ответственность;

г) физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по транспортировке грузов как внутри страны, так и за ее пределами по поручению других физических или юридических лиц от своего имени и выполняющее все необходимые вспомогательные операции;

д) верны варианты б) и г);

е) нет правильных ответов.

2. Экспедитор – это...

а) юридическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность перевозчика грузов и имеющее лицензию на выполнение транспортных операций, выданную компетентными органами в стране регистрации;

б) оператор смешанной перевозки, который принимает на себя ответственность за выполнение договора смешанной перевозки в роли перевозчика;

в) физическое или юридическое лицо, реально выполняющее перевозки грузов собственным транспортом или любое лицо, принимающее на себя такую же ответственность;

г) физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по транспортировке грузов как внутри страны, так и за ее пределами по поручению других физических или юридических лиц от своего имени и выполняющее все необходимые вспомогательные операции;

д) верны варианты б) и г);

- е) нет правильных ответов.
3. К функциям экспедирования относят
- а) выбор перевозчика;
 - б) отслеживание поставок;
 - в) аудит и визирование оплаты тарифов на перевозку;
 - г) оценка деятельности перевозчика;
 - д) все варианты верны;
 - е) нет правильных ответов.
4. К транспорту не общего пользования относят
- а) автомобильный транспорт;
 - б) трубопроводный транспорт;
 - в) внутрипроизводственный транспорт;
 - г) воздушный транспорт;
 - д) верны варианты а) и г);
 - е) нет правильных ответов.
5. К недостаткам автомобильного транспорта относится...
- а) жесткие требования к упаковке и креплению грузов;
 - б) высокие грузовые тарифы;
 - в) зависимость от метеоусловий;
 - г) срочность разгрузки;
 - д) ограничение в применении;
 - е) нет правильных ответов;
6. К достоинствам воздушного транспорта относят...
- а) высокая маневренность;
 - б) хорошую приспособленность к перевозкам различных партий грузов при любых погодных условиях;
 - в) менее жесткие требования к упаковке товара;
 - г) возможность достижения отдаленных пунктов;
 - д) низкие грузовые тарифы;
 - е) нет правильных ответов.
7. К недостаткам железнодорожного транспорта относится...
- а) жесткие требования к упаковке и креплению грузов;
 - б) высокие грузовые тарифы;
 - в) зависимость от метеоусловий;
 - г) срочность разгрузки;
 - д) ограничение в применении;
 - е) нет правильных ответов;
8. К достоинствам трубопроводного транспорта относят...
- а) высокая маневренность;
 - б) хорошую приспособленность к перевозкам различных партий грузов при любых погодных условиях;
 - в) менее жесткие требования к упаковке товара;
 - г) возможность достижения отдаленных пунктов;
 - д) низкие грузовые тарифы;
 - е) нет правильных ответов.
9. К основным факторам, влияющим на выбор вида транспорта, **не** относится...

- а) стоимость перевозки;
- б) надежность соблюдения графика поставки;
- в) время доставки;
- г) страна регистрации экспедиторской компании;
- д) способность перевозить разные грузы;
- е) частота отправления груза.

10. Какое количество способов организации транспортировки существует?

- а) два;
- б) три;
- в) четыре;
- г) пять;
- д) более пяти;
- е) нет правильных ответов.

11. Издержки транспортировки (транспортные расходы) складываются из затрат на перемещение грузов между географически разобщенными объектами и...

- а) расходов на управление запасами в пути и их содержание;
- б) заработную плату водителя;
- в) амортизационные отчисления на ремонт и замену транспорта;
- г) затраты на отслеживание груза в пути;
- д) верны варианты в) и г);
- е) нет правильных вариантов.

МОДУЛЬ «ВНУТРЕННЯЯ ЛОГИСТИКА»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Понятие и виды запасов.
2. Системы и методы управления запасами.
3. Основные показатели управления запасами.
4. Понятие и функции склада.
5. Задачи складирования.
6. Штриховое кодирование продукции.
7. Требования к организации работы склада.
8. Классификация складов.
9. Требования к планированию складских помещений.
10. Специфика складской логистики в гостинице.
11. Сущность и роль товарно-материальных запасов в логистике.
12. Основные модели управления запасами
13. Методические основы проектирования моделей управления запасами
14. Роль и место складирования в логистической системе
15. Проблемы эффективного функционирования логистики складирования
16. Система складирования
17. Основные критерии оценки рентабельности складирования

18. Дать определение запасов. Классификация и виды запасов.
19. Пути оптимизации величины текущих запасов материальных ресурсов гостиничного предприятия.
20. Понятие материального запаса. Причины создания запасов продукции на складе отеля.
21. Охарактеризовать методы управления запасами продукции на складе отеля.
22. Охарактеризовать экономические факторы наличия запасов материальных ресурсов на базах и складах гостиницы.
23. Охарактеризовать факторы, влияющие на определение величины запасов материально-технических ресурсов в отеле.
24. Склады, их определение и виды. Уровень логистического обслуживания.
25. Определить формы организации складского хозяйства и направления её совершенствования.
26. Охарактеризовать пути снижения издержек при осуществлении операций по складированию продукции.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Материальный запас – это ... материального потока на пути движения от первичного источника к конечному потребителю (вставьте пропущенное слово).

- а) задержка;
- б) планирование;
- в) прогнозирование;
- г) формирование;
- д) складирование;
- е) нет правильных ответов.

2. К категориям запасов в зависимости от их сырьевого предназначения **не** относят:

- а) сезонные запасы;
- б) текущие запасы;
- в) незавершенное производство;
- г) неликвидные запасы;
- д) готовая продукция;
- е) верны варианты в) и д).

3. К функциям запасов относятся:

- а) прогнозирование материального потока;
- б) географическая специализация;
- в) преобразование материальных потоков;
- г) уравнивание спроса и предложения;
- д) верны варианты б) и г);
- е) верны варианты а) и в).

4. Толковая политика управления запасами строится на избирательном распределении ресурсов по ... признакам (вставьте пропущенное число).

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;

- г) 5;
- д) 6;
- е) 7.

5. По конструкции склады различаются на следующие виды

- а) закрытые и открытые;
- б) закрытые, полузакрытые и открытые;
- в) открытые, полуоткрытые и закрытые;
- г) закрытые, полузакрытые, полуоткрытые и открытые;
- д) закрытые и полузакрытые;
- е) открытые и полуоткрытые.

6. К складам на участке движения товаров народного потребления относят

- а) оптовые склады в местах производства или потребления;
- б) склады сырья;
- в) внутрипроизводственные склады;
- г) склады готовой продукции;
- д) верны варианты б) и в);
- е) верны варианты в) и г).

7. К функциям складов **не** относится

- а) преобразование материальных потоков;
- б) обеспечение логистического сервиса в системе обслуживания;
- в) временное размещение материальных запасов;
- г) географическая специализация;
- д) хранение материальных запасов;
- е) нет правильных ответов.

8. В комплексе складских операций 4-м этапом является...

- а) приемка товаров;
- б) отборка товаров из мест хранения;
- в) внутрискладское перемещение грузов;
- г) комплектование и упаковка товаров;
- д) размещение на хранение;
- е) погрузка.

9. Постоянные издержки склада составляют 200 000 долл. в год. Каждая прошедшая через склад тонна груза для своей обработки требует 20 долл. и приносит доход в 60 долл. Минимальный грузооборот, при котором издержки склада равны доходам (точка безубыточности склада), составляет ... т в год

- а) 2000
- б) 3000
- в) 4000
- г) 5000
- д) 6000
- е) 7000

10. Принцип пропорциональности складского процесса означает...

- а) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени
- б) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму
- в) устранение или сокращение всякого рода перерывов в

технологическом процессе

г) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса

д) соответствие всех звеньев складского процесса по производительности, пропускной способности или скорости

е) все варианты неверны

11. Принцип параллельности складского процесса означает...

а) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени

б) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму

в) устранение или сокращение всякого рода перерывов в технологическом процессе

г) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса

д) соответствие всех звеньев складского процесса по производительности, пропускной способности или скорости

е) варианты а) и б)

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 6:

1. Понятие и виды информационных потоков.
2. Понятие и виды информационных систем.
3. Задачи информационных систем.
4. Основные понятия информационного обеспечения логистики.
5. Рекомендации при внедрении информационных систем.
6. Применение информационных технологий в логистических операциях в России.
7. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.
8. Роль и значение информации в логистике
9. Иерархия и состав информационных решений в логистике
10. Принципы формирования логистической информации
11. Понятие, особенности и варианты взаимодействия информационных потоков в логистике
12. Классификация логистических информационных потоков
13. Методы исследования логистических информационных потоков
14. Методы проектирования логистических информационных потоков
15. Функциональность логистических информационных систем
16. Информационные технологии в логистике
17. Информационно-коммуникационные технологии в логистике
18. Дать понятие информационных сетей и информационных систем.
19. Определить пути повышения эффективности информационных сетей и систем.
20. Причины применения информационных систем в отеле.
21. Основные модули информационных систем гостиничного предприятия.
22. Взаимосвязь информационных систем в отеле и вовлечения сотрудников.
23. Специфика информационных потоков транснациональных гостиничных цепей.
24. Особенности информационной логистики в гостинице.

25. Основные разделы ночного аудита в отеле как применение логистического подхода в работе с информационными потоками.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Информационный поток – это совокупность циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой сообщений, необходимых для управления и контроля...

- а) за деятельностью предприятия;
- б) логистических операций;
- в) отдела закупок;
- г) логистических систем;
- д) логистической инфраструктуры;
- е) нет правильных ответов.

2. В логистике выделяют следующие виды информационных потоков:

- а) горизонтальные и вертикальные;
- б) входные и выходные;
- в) внешние и внутренние;
- г) верны только варианты а) и б);
- д) верны только варианты б) и в);
- е) верны варианты а), б) и в);

3. Информационный поток **не** характеризуется следующими показателями:

- а) направление движения;
- б) интенсивность;
- в) вариативность;
- г) источник возникновения;
- д) скорость передачи и приема;
- е) нет правильных ответов.

4. Наиболее часто информационные системы подразделяются на ... подсистемы (вставьте пропущенное число)

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) все варианты верны (все зависит от информационного потока);
- д) нет правильных ответов;
- е) 23.

5. Выберите верный вариант ответа

- а) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
- б) техническое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
- в) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
- г) математическое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
- д) верны варианты а) и в);
- е) верны варианты б) и г).

6. К информационным системам на макроуровне относятся

- а) плановые;

- б) диспозитивные;
- в) исполнительские;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а) и в);
- е) нет правильных ответов.

7. Диспозитивные информационные системы создаются на ... (продолжите фразу)

- а) административном уровне управления и служат для принятия долгосрочных решений стратегического характера;
- б) уровне управления складом или цехом и служат для обеспечения работы логистических систем;
- в) уровне административного и оперативного управления;
- г) уровне отдела закупок предприятия;
- д) уровне отдела логистики предприятия;
- е) нет правильных ответов.

8. К задачам информационных систем относят

- а) планирование производства;
- б) прогнозирование спроса;
- в) управление запасами;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а) и в);
- е) верны варианты б) и в).

9. От информации в области логистики более других зависят следующие компоненты

- а) прогнозирование;
- б) управление заказами;
- в) системы управления производством;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а) и в);
- е) верны варианты б) и в).

10. Системы управления - ... - служат примерами моделей логистического менеджмента, появление которых стало возможным благодаря современным информационным технологиям (вставьте пропущенные слова)

- а) «точно-в-срок», «быстрое реагирование»;
- б) «точно-в-срок», «непрерывное пополнение запасов»;
- в) «точно-в-срок», «быстрое реагирование», «непрерывное пополнение запасов»;
- г) «быстрое реагирование», «непрерывное пополнение запасов»;
- д) все варианты верны;
- е) нет правильных ответов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 7:

1. Логистический сервис: понятие и виды.
2. Формирование системы логистического сервиса.
3. Последовательность действий логистического сервиса.
4. Критерии оценки качества логистического сервиса.

5. Оценка уровня обслуживания.
6. Поступление и обработка заказа потребителя.
7. Критерии качества логистического обслуживания. Совершенствование товаропроводящих торговых систем на базе концепции логистики.
8. Критерии оценки логистического сервиса гостиницы.
9. Влияние глобализации на логистический сервис.
10. Основные этапы создания системы логистического сервиса в отеле.
11. Особенности логистического сервиса гостиничных цепей.
12. Конкурентные преимущества логистического сервиса в отеле
13. Разработка стандартов логистических услуг для обслуживания в отеле.
14. Логистический сервиса как часть системы обслуживания в отеле
15. Сегментация потребителей как часть логистического сервиса.
16. Надежность как часть логистического сервиса отеля.
17. Гибкость как часть логистического сервиса отеля.
18. Отсрочка платежа как часть логистического сервиса отеля.
19. Логистическая упаковка и ее роль в повышении качества логистического сервиса отеля.
20. Командная работа отеля как элемент повышения качества логистического сервиса отеля.
21. Роль обратной связи в повышении качества логистических услуг.
22. Логистический сервис в транспортной деятельности отеля.
23. Логистический сервис в складской деятельности отеля.
24. Логистический сервис в закупочной деятельности отеля.
25. Логистический сервис в сбытовой деятельности отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К логистическим услугам в процессе реализации товаров **не** относят
 - а) гарантийное обслуживание;
 - б) наличие товарных запасов на складе;
 - в) обеспечение надежности доставки;
 - г) подбор ассортимента, упаковка, формирование грузовых единиц;
 - д) предоставление информации о предоставлении грузов;
 - е) исполнение заказа.
2. Третьим этапом в последовательности действий логистического сервиса является...
 - а) сегментация потребительского рынка;
 - б) определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг;
 - в) ранжирование услуг, входящих в составленный перечень;
 - г) определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка;
 - д) оценка оказываемых услуг;
 - е) установление обратной связи с покупателями.
3. К критериям оценки качества логистических услуг относят
 - а) наличие запасов на складе поставщика;
 - б) полное время от получения заказа до поставки партии товаров;
 - в) гибкость поставки;

- г) надежность поставки;
 - д) возможность предоставления кредитов;
 - е) все варианты верны.
4. Отношение к жалобам при некомплектных поставках является составляющим следующего критерия оценки качества логистических услуг
- а) наличие запасов на складе поставщика;
 - б) полное время от получения заказа до поставки партии товаров;
 - в) гибкость поставки;
 - г) надежность поставки;
 - д) возможность предоставления кредитов;
 - е) нет правильных ответов.
5. Решения по упаковке, принимаемые с участием службы логистики: ...
- а) рисунок на упаковке
 - б) размер упаковки
 - в) прочностные характеристики материала упаковки
 - г) рекламный текст на упаковке
 - д) верны варианты а) и г)
 - е) верны варианты б) и в)
6. Служба логистики на предприятии взаимодействует ...
- а) со службой маркетинга
 - б) производственными подразделениями
 - в) с финансовой службой
 - г) все ответы верны
 - д) верны варианты а) и б)
 - е) верны варианты б) и в)
7. К прямым функциям службы логистики на предприятии относят...
- а) выбор транспорта
 - б) организацию складирования и хранения
 - в) выбор тары
 - г) управление запасами
 - д) верны варианты а), б), в), г)
 - е) верны варианты б) и г)
8. Посредника при организации сбыта целесообразно привлечь в том случае, когда...
- а) потребителям в регионе требуются срочные поставки небольших партий товара
 - б) поставки в регион осуществляются крупными партиями
 - в) рынок географически разбросан
 - г) потребители размещены территориально компактно, т. е. сосредоточены в одном регионе
 - д) варианты б), г)
 - е) варианты а) и в)
9. К логистическим посредникам относят ...
- а) рекламные агентства
 - б) грузовые терминалы
 - в) постоянно действующие аукционы
 - г) выставки, посвященные складам, транспорту и логистике

д) фондовые биржи

е) все варианты неверны

10. Последовательность этапов формирования системы логистического сервиса на фирме...

А: Ранжирование услуг, входящих в составленные перечни

Б: Определение стандартов для значимых услуг в разрезе отдельных сегментов рынка

В: Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг в разрезе каждого сегмента

Г: Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей

Д: Оценка оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании

Е: Сегментация рынка потребительских услуг

а) Е, В, А, Б, Г, Д;

б) Е, А, В, Б, Г, Д;

в) Е, В, А, Б, Д, Г;

г) Е, В, А, Г, Б, Д;

д) Е, Б, В, А, Д, Г;

е) Е, Г, Д, Б, А, В.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является экзамен и дифференцированный зачет, который проводится в устной / письменной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|--|--|---|
| ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Знать: технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | | деятельности | |
| | | Владеть: Навыками проектировать объекты профессиональной деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Знать: Структуру бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Применять современные технологии реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Методами реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|--|
| ПК-4, ПК-9 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности,</p> |

| | | | |
|-------------------|--|---|---|
| | | | <p>недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p> |
| ПК-4, ПК-9 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, кейсы.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
| ПК-4, ПК-9 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

Модуль 1.

1. Объект изучения логистики.
2. Сущность логистики.
3. Основные исторические этапы в логистике.
4. Различные подходы к определению понятия «логистика».
5. Концепция логистики.
6. Правила логистики.
7. Логистические функции.
8. Потоки в логистике.
9. Принципы в логистике.
10. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
11. Понятие и виды логистических операций.
12. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
13. Особенности логистики гостиничного предприятия.
14. Концептуально-методологические основы логистики
15. Логистическая инфраструктура
16. Логистика в жизненном цикле продукта
17. Глобальная логистика
18. Интегрированная цепь в логистике
19. Прогнозирование в логистике
20. Причины применения логистики в гостинице
21. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода
22. Логистические операции в гостинице
23. Концепция логистики и ее особенности в отеле
24. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
25. Логистика и программы лояльности в гостинице.
26. Функциональные области логистики.
27. Цель закупочной логистики.
28. Понятие и задачи службы снабжения.
29. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
30. Критерии выбора поставщика.
31. Планирование закупок продукции.
32. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
33. Логистика снабжения, ее место в логистической системе

34. Механизм функционирования логистики снабжения
35. Сущность и задачи закупочной логистики. Задача «сделать или купить»
36. Экономическая эффективность применения материально-технического обеспечения.
37. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
38. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
39. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
40. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля
41. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
42. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
43. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.
44. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
45. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
46. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
47. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
48. Планирование закупок в отеле.
49. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
50. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.
51. Специфика и принципы сбытовой логистики.
52. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне.
53. Канала распределения.
54. Функции посредников.
55. Концепция сбыта.
56. Программа сбыта.
57. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования.
58. Классификация торговых предприятий.
59. Взаимосвязь логистики и маркетинга.
60. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия
61. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.
62. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
63. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
64. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
65. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
66. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
67. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
68. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.

69. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице
70. Охарактеризовать методы оценки эффективности сбытовой деятельности на предприятиях и в организациях. Привести пример применения одного из методов в работе отеля.
71. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.
72. Специфика работы с корпоративным каналом сбыта в отеле.
73. Специфика работы с агентским каналом сбыта в отеле.
74. Специфика и пути оптимизации сбытовой деятельности при работе с ОТА.
75. Причины и направления применения логистики в сбытовой деятельности отеля.
76. Понятие и специфика транспортной логистики.
77. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
78. Транспортное предприятие.
79. Международная перевозка. Виды транспорта.
80. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта.
81. Технично-эксплуатационные показатели транспортировки.
82. Виды маршрутов движения.
83. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр.
84. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.
85. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура
86. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
87. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
88. Дать определение транспортного потока. Определение и основные принципы системного подхода.
89. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
90. Транспортные тарифы и правила их применения.
91. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.
92. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.
93. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.
94. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.
95. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.
96. Виды транспорта и способы доставки продукции в курортные отели.
97. Виды транспорта и способы доставки продукции в конгресс отели.
98. Пути оптимизации транспортной логистики в гостинице.
99. Особенности транспортной логистики транснациональных гостиничных цепей.

Модуль 2

1. Собственный или арендованный транспорт для доставки продукции в отель. Критерии выбора.
2. Понятие и виды запасов.
3. Системы и методы управления запасами.
4. Основные показатели управления запасами.
5. Понятие и функции склада.
6. Задачи складирования.
7. Штриховое кодирование продукции.
8. Требования к организации работы склада.
9. Классификация складов.
10. Требования к планированию складских помещений.
11. Специфика складской логистики в гостинице.
12. Сущность и роль товарно-материальных запасов в логистике.
13. Основные модели управления запасами
14. Методические основы проектирования моделей управления запасами
15. Роль и место складирования в логистической системе
16. Проблемы эффективного функционирования логистики складирования
17. Система складирования
18. Основные критерии оценки рентабельности складирования
19. Дать определение запасов. Классификация и виды запасов.
20. Пути оптимизации величины текущих запасов материальных ресурсов гостиничного предприятия.
21. Понятие материального запаса. Причины создания запасов продукции на складе отеля.
22. Охарактеризовать методы управления запасами продукции на складе отеля.
23. Охарактеризовать экономические факторы наличия запасов материальных ресурсов на базах и складах гостиницы.
24. Охарактеризовать факторы, влияющие на определение величины запасов материально-технических ресурсов в отеле.
25. Склады, их определение и виды. Уровень логистического обслуживания.
26. Определить формы организации складского хозяйства и направления её совершенствования.
27. Охарактеризовать пути снижения издержек при осуществлении операций по складированию продукции.
28. Понятие и виды информационных потоков.
29. Понятие и виды информационных систем.
30. Задачи информационных систем.
31. Основные понятия информационного обеспечения логистики.
32. Рекомендации при внедрении информационных систем.
33. Применение информационных технологий в логистических операциях в России.
34. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.
35. Роль и значение информации в логистике
36. Иерархия и состав информационных решений в логистике
37. Принципы формирования логистической информации

38. Понятие, особенности и варианты взаимодействия информационных потоков в логистике
39. Классификация логистических информационных потоков
40. Методы исследования логистических информационных потоков
41. Методы проектирования логистических информационных потоков
42. Функциональность логистических информационных систем
43. Информационные технологии в логистике
44. Информационно-коммуникационные технологии в логистике
45. Дать понятие информационных сетей и информационных систем.
46. Определить пути повышения эффективности информационных сетей и систем.
47. Причины применения информационных систем в отеле.
48. Основные модули информационных систем гостиничного предприятия.
49. Взаимосвязь информационных систем в отеле и воровства сотрудников.
50. Специфика информационных потоков транснациональных гостиничных цепей.
51. Особенности информационной логистики в гостинице.
52. Основные разделы ночного аудита в отеле как применение логистического подхода в работе с информационными потоками.
53. Логистический сервис: понятие и виды.
54. Формирование системы логистического сервиса.
55. Последовательность действий логистического сервиса.
56. Критерии оценки качества логистического сервиса.
57. Оценка уровня обслуживания.
58. Поступление и обработка заказа потребителя.
59. Критерии качества логистического обслуживания. Совершенствование товаропроводящих торговых систем на базе концепции логистики.
60. Критерии оценки логистического сервиса гостиницы.
61. Влияние глобализации на логистический сервис.
62. Основные этапы создания системы логистического сервиса в отеле.
63. Особенности логистического сервиса гостиничных цепей.
64. Конкурентные преимущества логистического сервиса в отеле
65. Разработка стандартов логистических услуг для обслуживания в отеле.
66. Логистический сервис как часть системы обслуживания в отеле
67. Сегментация потребителей как часть логистического сервиса.
68. Надежность как часть логистического сервиса отеля.
69. Гибкость как часть логистического сервиса отеля.
70. Отсрочка платежа как часть логистического сервиса отеля.
71. Логистическая упаковка и ее роль в повышении качества логистического сервиса отеля.
72. Командная работа отеля как элемент повышения качества логистического сервиса отеля.
73. Роль обратной связи в повышении качества логистических услуг.
74. Логистический сервис в транспортной деятельности отеля.
75. Логистический сервис в складской деятельности отеля.
76. Логистический сервис в закупочной деятельности отеля.
77. Логистический сервис в сбытовой деятельности отеля.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы и т.д.*):

1. Привести пример информационного потока.
2. Расчетным путем определить эффективность информационных сетей и систем (на основе своего предприятия).
3. Рассчитать экономическую эффективность применения комплексного материально-технического обеспечения на примере собственного предприятия.
4. Рассчитать на примере собственного предприятия снижение затрат в процессе закупки товаров потребительского назначения при применении логистического подхода.
5. Рассчитать эффективность материальных ресурсов с использованием одного из методов их оценки.
6. Разработать метод управления логистической системой на примере своего предприятия.
7. Рассчитать себестоимость готового продукта на примере своего предприятия с использованием логистического подхода.
8. Рассчитать оптимальный производственный запас материальных ресурсов на примере своего предприятия.
9. Разработать систему распределения продукции (услуг) на примере своего предприятия.
10. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации товаров потребительского назначения.
11. Оценить эффективность сбытовой деятельности, используя данные своего предприятия.
12. Рассчитать оптимальный запас продукции материально-технического назначения, используя данные своего предприятия.
13. На примере своего предприятия обосновать наличие запасов материальных ресурсов на складе готовой продукции.
14. Определить величину запаса материально-технических ресурсов на примере своего предприятия.
15. Используя данные своего предприятия, составить свойственную ему организацию складского хозяйства.
16. Рассчитать себестоимость хранения продукции, используя данные своего предприятия.
17. Используя данные своего предприятия, составить принципиальную схему управления складского хозяйства.
18. Оценить достоинства и недостатки известного Вам складского комплекса (или оптового рынка).
19. Оценить систему учета материальных ресурсов на складе готовой продукции Вашего предприятия.
20. Составить таблицу технико-экономических характеристик транспорта используемого на Вашем предприятии.
21. Используя данные своего предприятия, определить оптимальный вид транспорта для данных условий.
22. Привести пример логистической оптимизации материального потока в сфере обращения.
23. Оценить тарифы, используемые на различных видах транспорта Вашего города (района, области).
24. Рассчитать оптимальный (по временным затратам) путь движения от места Вашего жительства до места Вашей работы (используя только общественный транспорт).

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Неруш, Ю. М. Логистика: теория и практика проектирования : учебник и практикум для вузов / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13563-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/465982>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Левкин, Г.Г. Логистика : учебник : [12+] / Г.Г. Левкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 268 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496875> (дата обращения: 29.01.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9834-1. – DOI 10.23681/496875. – Текст : электронный.
2. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 454 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12457-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447544>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|---|---|---|
| <p>Диссертационный зал Российской государственной библиотеки Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> | <p>В настоящее время Электронная библиотека диссертаций РГБ содержит более 620 000 полных текстов диссертаций и авторефератов Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> | <p>http://diss.rsl.ru Доступ по регистрации в читальном зале Университета. https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> |
| <p>Научное наследие России</p> | <p>Библиотека содержит научные труды известных российских и зарубежных ученых и исследователей, работавших на территории России. Программа Президиума РАН.</p> | <p>http://e-heritage.ru/index.html 100% доступ</p> |
| <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| <p>Cyberleninka</p> | <p>Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами.</p> | <p>http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ</p> |
| <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> | <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> | <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> |
| <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-</p> | <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| | популярным статьям, справочным изданиям и др. | |
| Библиотека юридической литературы | Электронная библиотека открытого доступа (монографии, диссертации, книги, статьи, новости и аналитика, конспекты лекций, рефераты, учебники). | http://pravo.eup.ru/ 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время,

ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету/экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|-----------|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|

| | | | |
|----|---|--|---|
| 1. | ресурса ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниги, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников» | Журналы издательства «Гребенников». | http://grebennikon.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета на 276 журналов по подписке Университета. Доступ к 5493 журналам с полным текстом в открытом доступе, из них российских журналов 5022. |
| 4. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.biblio-online.ru/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС издательства «Лань» | Электронно-библиотечная система, электронные книги, учебники для ВУЗов. Коллекция «Музыка» | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 6. | ЭБС «Библиороссика» | Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде. 5100 изданий открытого доступа | http://bibliorossica.com 100% доступ |
| 7. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 8. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | Перед входом в WoS необходимо войти на сайт ResearcherID - https://www.researcherid.com/ResearcherID . Вход в WoS: http://login.webofkn |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| 10. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов «Решение» позволяет организовать обучение в интерактивном формате по различным направлениям подготовки. | <p>nowledge.com/ В разделе "ВЫПОЛНЕНИЕ ВХОДА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ" выбрать значение: "Russian Higher Education & Research (FEDURUS)" На следующей странице в разделе "Выберите Вашу Организацию" выбрать проект "FEDURUS". Далее ввести логин и пароль, полученный в ResearcherID. Доступ с любого компьютера в сети Университета. http://eduvideo.online 100% доступ</p> |
| 11. | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | <p>https://www.prlib.ru/ Доступ по регистрации в читальном зале Университета.</p> |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых игр, разбор конкретных кейсов и тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Проектирование логистической деятельности гостиницы» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

_____/Солодуха П.В./

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА В
СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы



В.Ш. Хетагурова

канд. геогр. наук, доцент

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц
“Мариотт”


(подпись)

Е.М.Козлова

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS, канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований


(подпись)

Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент, Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины..... | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 9 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 9 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине | 11 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 17 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине | 17 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 17 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 18 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 19 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 21 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ | 22 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины | 22 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 22 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины..... | 23 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 25 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 26 |
| 5.6 Образовательные технологии..... | 26 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ..... | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области проектирования системы качества гостиничных услуг, изучении и разработке стандартов в гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Задачи учебной дисциплины:

1. Получение студентом основных сведений о правовых, организационных и методических основах системы контроля качества на национальном, региональном и международном уровнях;
2. Получение знаний о международных стандартах обслуживания в сфере гостеприимства;
3. Получение навыков проектирования системы контроля качества гостиничных услуг;
4. Подготовка бакалавра, владеющего знаниями основ проектирования стандартов и проверочных листов в гостеприимстве.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалаврита

Учебная дисциплина «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин:

- «Предприятия и организации туризма и гостеприимства»,
- «Основы гостиничного дела»,
- «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства»,
- «Организации и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»,
- «Контроль и надзор деятельности в сфере туризма и гостеприимств».

Знания: спецификации услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; способов и методов оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.

Умения: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства.

Навыки: разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

разработки программ продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Преддипломная практика
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------------|------------------------|--|---|
| Проектная деятельность | ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности |
| | | | ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрены *дифференцированный зачет и экзамен*.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 72 | 54 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 24 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 72 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | - | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 144 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 128 | 91 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 144 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины
Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1. Анализ качества услуг в отеле (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1.1. Качество гостиничных услуг как соответствие стандартам | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 1.2. Общие методы оценки качества в гостинице | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 1.3. Количественные методы оценки качества гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 1.4. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | - | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 72 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Модуль 2. Проектирование системы контроля качества в отеле (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 2.1. Управление качеством на основе модели всеобщего управления качеством TQM | 30 | 12 | 18 | 6 | 4 | | 8 |
| Раздел 2.2. Планирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 30 | 12 | 18 | 4 | 6 | | 8 |
| Раздел 2.3. Проектирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 30 | 12 | 18 | 6 | 6 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 36 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 252 | 108 | 126 | 32 | 48 | | 46 |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Модуль 1. Анализ качества услуг в отеле (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1.1. Качество гостиничных услуг как соответствие стандартам | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 1.2. Общие методы оценки качества в гостинице | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 1.3. Количественные методы оценки качества гостиничного предприятия | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 1.4. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 128 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| Модуль 2. Проектирование системы контроля качества в отеле (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 2.1. Управление качеством на основе модели всеобщего управления качеством TQM | 32 | 30 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 2.2. Планирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 2.3. Проектирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 91 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |
| Общий объем часов по учебной дисциплине | 252 | 219 | 20 | 8 | 12 | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--|-----------|---|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1. Анализ качества услуг в отеле (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1.1. Качество гостиничных услуг как соответствие стандартам | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | - | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.2. Общие методы оценки качества в гостинице | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | - | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.3. Количественные методы оценки качества гостиничного предприятия | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | - | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.4. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 18 | 9 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 9 | реферат | - | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 72 | 36 | | 36 | | - | |
| Модуль 2. Проектирование системы контроля качества в отеле (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 2.1. Управление качеством на основе модели всеобщего управления качеством TQM | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |

| | | | | | | | |
|--|------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|---------------------------|
| Раздел 2.2. Планирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2.3. Проектирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 12 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 4 | реферат | 4 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 36 | 12 | | 12 | | 12 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 108 | 48 | | 48 | | 12 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся | | | | | |
|--|-------|---|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1. Анализ качества услуг в отеле (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1.1. Качество гостиничных услуг как соответствие стандартам | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.2. Общие методы оценки качества в гостинице | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 1.3. Количественные методы оценки качества гостиничного предприятия | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование |

| | | | | | | | |
|---|------------|------------|--|-----------|---------|-----------|------------------------------|
| Раздел 1.4. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 128 | 68 | | 40 | | 20 | |
| Модуль 2. Проектирование системы контроля качества в отеле (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 2.1. Управление качеством на основе модели всеобщего управления качеством TQM | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2.2. Планирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование |
| Раздел 2.3. Проектирование системы контроля качества гостиничного предприятия | 27 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование |
| Общий объем по модулю/семестру, часов, | 91 | 40 | | 30 | | 21 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 219 | 108 | | 70 | | 41 | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине

Модуль 1. Анализ качества услуг в отеле

Раздел 1.1. Качество гостиничных услуг как соответствие стандартам

Цель: рассмотреть основные понятия в области качества гостиничных услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Модель управления качеством обслуживания в гостинице, качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам, требованиям рынка и потребностям потребителей услуг, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Качество гостиничных услуг как обязательное соответствие стандартам
2. Качество гостиничных услуг как стабильность бизнес-процессов
3. Качество гостиничных услуг как соответствие рыночным требованиям
4. Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований потребителей
5. Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований собственников гостиничного бизнеса
6. Функциональная модель управления качеством услуг в гостинице

7. Подсистемы управления качеством гостиничных услуг
8. Процессный подход к управлению качеством гостиничного предприятия
9. Системный подход к управлению качеством гостиничного предприятия

Раздел 1.2. Общие методы оценки качества в гостинице

Цель: рассмотреть общие методы оценки качества гостиничных услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Модель управления качеством обслуживания в гостинице, качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам, требованиям рынка и потребностям потребителей услуг, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Качественные методы оценки гостиничных услуг
2. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
3. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
4. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.
5. Влияние конфессиональной, гендерной и национальной принадлежности на восприятие и оценку качества гостиничных услуг
6. Эмоциональное восприятие качества обслуживания в гостиницах
7. Типологии Кедотта-Терджена и структурирование функции качества обслуживания в гостиничном предприятии

Раздел 1.3. Количественные методы оценки качества гостиничного предприятия

Цель: рассмотреть количественные методы оценки качества гостиничных услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Методы оценки качества услуг гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Система показателей в оценке качества гостиничного предприятия
2. Тип и характер действий при оценке качества гостиничного предприятия
3. Средства анализа и измерения
4. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
5. Организация контроля качества гостиничных услуг
6. Решает ли контроль и инспекция проблему обеспечения качества гостиничного предприятия?
7. Как можно контролировать качество гостиничного предприятия?

Раздел 1.4. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг

Цель: рассмотреть основные направления улучшения качества услуг и качества обслуживания на основе определения удовлетворенности потребителей.

Перечень изучаемых элементов содержания

Менеджмент качества, удовлетворенность потребителей, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Направления мониторинга мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия
2. Информационные потоки в гостинице
3. Использование технических средств для проведения опроса гостей и обработки этой информации
4. Мероприятия по улучшению качества услуг отеля
5. Мероприятия по совершенствованию организации обслуживания в отеле
6. Мероприятия по совершенствованию культуры обслуживания в отеле

7. Самые популярные мероприятия для индустрии гостеприимства
8. Попробуйте составить анкету из 10 вопросов для определения степени удовлетворенности потребителя качеством полученных гостиничных услуг.

Модуль 2. Проектирование системы контроля качества в отеле

Раздел 2.1. Управление качеством на основе модели всеобщего управления качеством

TQM

Цель: рассмотреть принципы и этапы создания СМК на основе концепции TQM.

Перечень изучаемых элементов содержания

Менеджмент качества, система менеджмента качества, качество гостиничного предприятия, концепция TQM.

Вопросы для самоподготовки:

1. Цель и задачи TQM
2. Методические средства TQM
3. Сравните традиционные принципы управления и принципы TQM
4. Преимущества TQM в гостиницах
5. Особенности оценки качества гостиничных предприятий
6. Основные процессы TQM
7. Проблемы при внедрении TQM в гостиницах

Раздел 2.2. Планирование системы контроля качества гостиничного предприятия

Цель: рассмотреть принципы и этапы планирования качества на основе концепции TQM.

Перечень изучаемых элементов содержания

Планирование как функция менеджмента. Контроль качества гостиницы. Разработка проверочных листов. Создание листа самопроверки.

Вопросы для самоподготовки:

1. Планирование качества: инструменты и методы
2. Планирование уровня качества гостиничной услуги
3. Планирование контроля качества гостиничной услуги
4. Планирование обеспечения качества
5. Документы для СМК
6. Структура документации СМК гостиницы. Обязательные и рекомендуемые разделы
7. Разработка основных внутренних документов СМК
8. Разработка вспомогательных внутренних документов по СМК
9. Политика качества
10. Руководство по качеству
11. Внешние документы СМК (законы, стандарты и т.д.)
12. Особенности проектирования гостиничных услуг
13. Планирование новых услуг в аспекте качества
14. Исследования рынка гостиничных услуг
15. Маркетинг в системе обеспечения качества

Раздел 2.3. Проектирование системы контроля качества гостиничного предприятия

Цель: рассмотреть принципы и этапы проектирования системы контроля качества на основе концепции TQM, знать формы и методы контроля качества, знать этапы проектирования системы контроля качества, структуру расходов на ее проектирование.

Перечень изучаемых элементов содержания

Контроль качества, качество гостиничного предприятия, *концепция TQM*, СМК, внедрение, риски, результативность и эффективность СМК, оценка эффекта, получаемого от СМК, на основе опросов Гостей и опыта международных гостиничных цепей.

Вопросы для самоподготовки:

1. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение качества гостиничных услуг
2. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия
3. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества
4. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
5. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии
6. Требования к СМК в гостиничном предприятии
7. Контроль качества как основа улучшений
8. Совершенствование СМК
9. Риски при внедрении СМК
10. Контрольные точки
11. Организация работ по внедрению СМК

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1.1:

1. Качество гостиничных услуг как обязательное соответствие стандартам
2. Качество гостиничных услуг как стабильность бизнес-процессов
3. Качество гостиничных услуг как соответствие рыночным требованиям
4. Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований потребителей
5. Качество гостиничных услуг как удовлетворение требований собственников гостиничного бизнеса
6. Функциональная модель управления качеством услуг в гостинице
7. Подсистемы управления качеством гостиничных услуг
8. Процессный подход к управлению качеством гостиничного предприятия
9. Системный подход к управлению качеством гостиничного предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.1: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Разработайте стандарт внешнего вида
2. Разработайте вводный курс для сотрудников отеля

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1.2:

1. Качественные методы оценки гостиничных услуг
2. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
3. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
4. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.
5. Влияние конфессиональной, гендерной и национальной принадлежности на восприятие и оценку качества гостиничных услуг
6. Эмоциональное восприятие качества обслуживания в гостиницах
7. Типологии Кедотта-Терджена и структурирование функции качества обслуживания в гостиничном предприятии

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Разработайте принципы и этапы работы «Тайного гостя» в отеле

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1.3:

1. Система показателей в оценке качества гостиничного предприятия
2. Тип и характер действий при оценке качества гостиничного предприятия
3. Средства анализа и измерения качества обслуживания
4. Направления оценки качества гостиничного предприятия
5. Организация контроля качества гостиничных услуг
6. Контроль обеспечения качества гостиничного предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Разработайте балльную систему оценки качества обслуживания в отеле по 10 показателям для каждого из подразделений контактной зоны отеля

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1.4:

1. Направления мониторинга мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия
2. Информационные потоки в гостинице
3. Использование технических средств для проведения опроса гостей и обработки этой информации
4. Мероприятия по улучшению качества услуг отеля
5. Мероприятия по совершенствованию организации обслуживания в отеле
6. Мероприятия по совершенствованию культуры обслуживания в отеле
7. Самые популярные мероприятия для индустрии гостеприимства

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1.4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Составить анкету из 10 вопросов для определения степени удовлетворенности потребителя качеством полученных гостиничных услуг.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2.1:

1. Цель и задачи TQM
2. Методические средства TQM
3. Сравните традиционные принципы управления и принципы TQM
4. Преимущества TQM в гостиницах
5. Особенности оценки качества гостиничных предприятий
6. Основные процессы TQM
7. Проблемы при внедрении TQM в гостиницах

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.1: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Дайте систему показателей оценки работы всех подразделений бизнес-отеля 4 звезды на основе показателей TQM

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2.2:

1. Планирование качества: инструменты и методы
2. Планирование уровня качества гостиничной услуги
3. Планирование контроля качества гостиничной услуги
4. Планирование обеспечения качества
5. Документы для СМК
6. Структура документации СМК гостиницы. Обязательные и рекомендуемые разделы
7. Разработка основных внутренних документов СМК
8. Разработка вспомогательных внутренних документов по СМК
9. Политика качества
10. Руководство по качеству
11. Внешние документы СМК (законы, стандарты и т.д.)
12. Особенности проектирования гостиничных услуг
13. Планирование новых услуг в аспекте качества
14. Исследования рынка гостиничных услуг
15. Маркетинг в системе обеспечения качества

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Разработать проверочный список службы эксплуатации в отеле
2. Разработать лист самопроверки горничной

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2.3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2.3:

1. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение качества гостиничных услуг

2. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия
3. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества
4. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
5. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии
6. Требования к СМК в гостиничном предприятии
7. Контроль качества как основа улучшений
8. Совершенствование СМК
9. Риски при внедрении СМК
10. Контрольные точки
11. Организация работ по внедрению СМК

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2.3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Разработайте систему контроля качества в отеле со сроками и ответственными лицами

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **экзамен и дифференцированный зачет**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Знать: технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Навыками проектировать объекты профессиональной деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации | Знать: процесс поиска, анализа, систематизации и отбора | Этап формирования |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства, | знаний |
| | | Уметь: производить разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|---|
| ПК-4, ПК-9 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает</p> |

| | | | |
|-------------------|--|---|--|
| | | | значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов. |
| ПК-4, ПК-9 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, кейсы.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p> |
| ПК-4, ПК-9 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции..
20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

1. Установить с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, обуславливающие спрос на услуги гостиницы, с целью повышения конкурентоспособности

2. Провести анализ причин, влияющих на важнейший фактор, с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.

Вариант 1 Среди жителей г. Москвы был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы хлеба более всего важны с точки зрения его качества. В опросе приняли участие 20 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 2 Среди жителей г. Москвы был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества услуг предприятий 23 общественного питания (на примере ресторана) более всего важны для его посещения. В опросе приняли участие 7 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

Вариант 3 Среди жителей г. Сочи был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества туристических услуг более всего важны для развития в их городе туризма (на примере туристического агентства, находящегося в другом городе). В опросе приняли участие 15 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе должно фигурировать не менее 8 факторов).

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

5.1.1. Основная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 518 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12759-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448273>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) Электронная библиотека учебников | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно | Информационная система предоставляет | http://window.edu.ru/library |

| | | |
|--|--|--|
| <p>доступа к образовательным ресурсам</p> | <p>свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> | <p>100% доступ</p> |
| <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету/экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно- | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|---|---|
| | | просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых игр, разбор конкретных кейсов и тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством

применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Проектирование системы контроля качества в сфере гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|----------|--|---|-------------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОЕКТИРОВАНИЕ КАРЬЕРЫ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Шадской И.Г., канд. экон. наук Мухоморовой И.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



(подпись)

В.Ш. Хетагурова

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



(подпись)

П.В. Солодуха

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

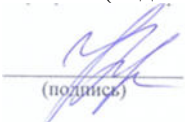
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



(подпись)

К.С.Горяинов

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



(подпись)

Е.М.Козлова

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



(подпись)

Т.И.Зворыкина

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



(подпись)

М.В. Виноградова

Согласовано
Научная библиотека, директор



(подпись)

И.Г. Маляр

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 3 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 4 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 6 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 6 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 9 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 14 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 19 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 19 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 19 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 21 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 22 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 23 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 23 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 23 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 23 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине26 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 26 |
| 5.6 Образовательные технологии | 27 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» являются ознакомить студентов со становлением и профессиональным развитием в индустрии гостиничного хозяйства.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

1) Знать: процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности

2) Уметь: определять цели и задачи проекта, оценивать и уметь прогнозировать перспективу развития гостиничных услуг

3) Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства

Задачи:

- сформировать у студентов знания об особенностях построения карьеры в индустрии гостеприимства;

- рассмотреть модели карьерного роста;

- ознакомиться с существующими особенностями развития гостиничного бизнеса в России;

- изучить формы индивидуального построения карьеры в гостиничном бизнесе

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства», «Управление проектами в индустрии гостеприимства», «Инновации в индустрии гостеприимства», «Корпоративная культура гостиницы», «Коммуникации в индустрии гостеприимства».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- все виды практик

- подготовка ВКР.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--------------------------------|---|
| Проектная деятельность | ПК-4 | Способен проектировать объекты | ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, |

| | | | |
|---------------------------|------|---|---|
| | | профессионально й деятельности | реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности |
| | | | ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен в 6 семестре зачет с оценкой, в 7 семестре - экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|----------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 70 | 56 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 38 | 70 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|----------------|----------|---|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 92 | 127 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 7 |
| Раздел 2. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 7 |
| Раздел 3. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 38 | 70 | 16 | 32 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 5. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 6. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 7. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 70 | 56 | 16 | 16 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | |
|--------------|--|------------------------|---|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | |

| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|--|------------------------|------------|-----------|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 34 | 30 | 4 | | 4 | | |
| Раздел 2. | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 3. | 36 | 32 | 4 | 2 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 5. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 7. | 36 | 34 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 127 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|----------------------------|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1, семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 12 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|-----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 2. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 38 | 17 | | 15 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 4. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 70 | 32 | | 30 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| | | |
|--------------|-------|--|
| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль |
|--------------|-------|--|

| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
|---|------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Модуль 1, семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 30 | 22 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 30 | 22 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 32 | 22 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 92 | 66 | | 20 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 4. | 31 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 31 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. | 31 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 12 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 7. | 34 | 19 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 13 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 127 | 70 | | 49 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. СУЩНОСТЬ И ПОНЯТИЯ «УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВОЙ КАРЬЕРОЙ»

Цель: формирования у обучающихся практических навыков в сфере гостеприимства готовности к трудовой и творческой деятельности в профессиональной деятельности, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные определения курса. Понятия «карьера», «потенциал», «карьерный потенциал», «саморазвитие». Факторы формирования карьерного роста в гостиничном бизнесе. Внешние и внутренние факторы. Объективные и субъективные факторы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Думали ли вы о своей карьере?
2. Считаете ли вы выбор будущей профессии верным?
3. Объективны ли вы в оценке своих профессиональных навыков и возможностей?

РАЗДЕЛ 2. КОНЦЕПЦИИ РАЗВИТИЯ И УПРАВЛЕНИЯ КАРЬЕРОЙ ПЕРСОНАЛА

Цель: приобретение обучающимися знаний Концепции развития и управления карьерой персонала

Перечень изучаемых элементов содержания

Управление карьерой с позиций системного подхода. Формирование и управление карьерой

Вопросы для самоподготовки:

1. Технология поиска и формулирования жизненных целей, выбора карьеры и получения хорошей работы
2. Правила эффективного использования рабочего времени и техника планирования своего времени
3. Пути рационализации личного труда
4. Принципы самоорганизации личного здоровья и правила гигиены умственного труда

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ И ЭТАПЫ ДЕЛОВОЙ КАРЬЕРЫ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ

Цель: студент должен ознакомиться с основными этапами планирования карьеры, современным состоянием и страновыми особенностями гостиничного бизнеса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Деловая карьера и ее основные виды. Основные этапы карьеры и реализуемые потребности персонала в организации.

Вопросы для самоподготовки:

1. Оцените свои карьерные возможности.
2. Приведите примеры успешных персон в гостиничном бизнесе
3. Приведите примеры новаторов в гостиничном бизнесе

РАЗДЕЛ 4. МОДЕЛИ КАРЬЕРНЫХ ПРОЦЕССОВ

Цель: получение знаний об основных моделях карьерных процессов

Перечень изучаемых элементов содержания

Модели карьерных процессов. «Трамплин». «Лестница». «Змея». «Перепутье».

Вопросы для самоподготовки:

1. Приведите примеры карьера неспециализированной
2. Приведите примеры карьеры межорганизационной
3. Приведите примеры карьеры «Карьера-молния»

РАЗДЕЛ 5. ТЕОРИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА И ИНДИВИДУАЛЬНАЯ КАРЬЕРА

Цель: дать обучающимся знания рынка гостиничной индустрии, факторы внутреннего и внешнего влияния на карьеру работника гостиничной индустрии.

Перечень изучаемых элементов содержания

Первичное и профессиональное обучение; адаптация и профессиональное становление; продуктивная деятельность; профессиональный и должностной рост; предпенсионный период. Теория человеческого капитала. Стадии карьерных процессов и запросы работников

Вопросы для самоподготовки:

1. Современное понимание смысла жизни – как вы это понимаете?
2. Чем вы готовы пожертвовать для построения карьеры?

РАЗДЕЛ 6. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ КАРЬЕРЫ

Цель: дать студентам знания о планировании карьеры в индустрии гостеприимства, роли в самооценке своего карьерного потенциала в индустрии гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Дерево целей. . Проблемы постановки карьерных целей.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое карьерные цели?
2. Что может повлиять на изменение ваших карьерных целей?

РАЗДЕЛ 7. ПРОЕКТИРОВАНИЕ КАРЬЕРЫ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Цель: изучение специфических особенностей проектирования карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания

Вопросы для самоподготовки:

1. Инвестиции в человеческий капитал индустрии гостеприимства
- 2 программы профессиональной подготовки и переподготовки в гостиничной сфере

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Управление деловой карьерой как вид деятельности.
2. Управление индивидуальной карьерой и совместной деятельностью.
3. Управление карьерой как потребность и как фактор успеха деятельности.
4. Роль управления карьерой в развитии экономики, производства и общества.
5. Анализ существующих парадигм в понимании управления деловой карьеры.
6. Проанализируйте общность интересов государства, организации и индивида в части достижения работником определенных карьерных целей. Насколько они совместимы?
7. Какие этапы жизненного пути и карьеры работника вы знаете?
8. Насколько жизненные цели и карьерные планы соответствуют друг другу?
9. Каково ваше отношение к различным видам и моделям карьеры?
10. Какие виды карьер на ваш взгляд предпочтительнее?
11. Можно ли говорить о национальных или территориальных особенностях карьеры?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным или профессиональным ростом, называется:

А) карьера;

- Б) профессионализация;
В) профессиональное развитие.
2. Какой вид карьеры выделяют по критерию «степень реализации»:
А) общественно-полезная;
Б) потенциальная;
В) личностная.
3. Чем более зрелым является человек как профессионал и как личность, тем более велика в его карьере роль:
А) внутренних факторов;
Б) внешних факторов.
4. Если при построении карьеры человек стремится быть лучшим специалистом в своём деле и уметь решать сложные проблемы, такой мотив называется:
А) автономия;
Б) технико-функциональная компетентность;
В) безопасность и стабильность.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Карьера и ее виды.
2. Назовите этапы жизненного пути и карьеры работника.
3. Основные модели карьеры и их специфика.
4. Субъекты управления карьерой и их функции.
5. Карьера как объект управления.
6. Организация работы по управлению карьерными процессами в организации.
7. Самомотивация носителя карьеры.
8. Факторы принятия карьерных решений.
9. Деятельность по управлению карьерными процессами в организации.
10. Основные условия эффективности деятельности по управлению карьерными процессами.
11. Планирование карьерных процессов в организации.
12. Чем системы планирования карьеры отличаются друг от друга?
13. В чем суть понятия «управление карьерой»?
14. Отбор и наём персонала и управление карьерой.
15. Деловая оценка и управление карьерой.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. По определению Г.Г. Зайцева, индивидуально-осознанная, обусловленная изменяемыми в течение жизни взглядами, позициями, поведением и опытом, последовательность целей личностного развития, и процесс достижения этих целей в результате трудовой деятельности, называется:
А) межорганизационная карьера;
Б) личностная карьера;
В) деловая карьера.
2. Определите нормативный порядок наступления следующих этапов деловой карьеры:
А) продвижение;

- Б) становление;
 В) сохранение.
3. На каком этапе карьеры ведущей моральной потребностью является рост самоутверждения и начало проявления самовыражения:
 А) продвижение;
 Б) становление;
 В) предварительный этап.
4. Переход из своей организации в другую на должность более высокого статуса (на две ступеньки вверх) является примером карьеры типа:
 А) «трамплин»;
 Б) «лестница»;
 В) «змея»;
 Г) «перепутье».
5. Государство в области управления карьерой работников:
 А) формирует систему мер по достижению карьерных целей (экономическая и социальная политика, система образования, законодательная база);
 Б) закрывает возможности «неугодным» лицам по занятию руководящих должностей во всех сферах жизни;
 В) регулирует заработную плату менеджеров в экономической и социальной сфере;
 Г) организует законодательное преследование оппозиционных политиков.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

- Обучение персонала и управление карьерой.
- Виды должностного перемещения работников.
- Перемещения работников и управление карьерой.
- Индивидуальное планирование карьеры.
- Карьерные цели и их постановка.
- В чем плюсы и минусы индивидуального управления карьерой?
- Критерии успешности и не успешности индивидуальной карьеры.
- Работа с кадровым резервом и управление карьерой.
- Специфика управления карьерой менеджеров.
- Специфика управления карьерой молодых специалистов.
- Гендерные аспекты развития карьеры.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Политика управления карьерными процессами в организации направлена на то, чтобы:
- А) все рабочие места в организации были заняты максимально соответствующими должностным требованиям работниками;
 - Б) была обеспечена психологическая совместимость в коллективе;
 - В) трудовые процессы были организованы наилучшим способом.
2. Зачисление работников в резерв на выдвижение позволяет:
- А) оценить его пригодность к продвижению;
 - Б) провести в перспективе теоретическую и практическую подготовку для занятия управленческой должности более высокого уровня;

- В) расширить его кругозор для работы по прежней должности;
 - Г) высвободить занимаемую им ранее должность для другого претендента.
3. Стремление работника делать внутрифирменную карьеру должно стимулироваться:
- А) его первоочередным ознакомлением информацией о возможностях и сроках должностного роста в организации, ближайших должностных перемещениях, о требованиях личного и делового характера к претендентам на должность;
 - Б) доплатами к заработку за пребывание в одной и той же должности длительный срок;
 - В) отказом в рекомендации на повышение из-за отсутствия работника, способного его заменить;
 - Г) предоставлением ему материалов о вакантных должностях в смежных организациях.
4. К числу факторов, формирующих стремление к должностному росту у молодых специалистов, не относятся:
- А) наличие системы карьерного продвижения в организации;
 - Б) отсутствие курса подготовки молодых специалистов основам и методам управления, применяемым в организации;
 - В) перспективное планирование должностного продвижения конкретных специалистов;
 - Г) свободная информация об открывающихся перспективах продвижения в организации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Карьера как процесс личностного и профессионального развития человека.
2. Выбор карьеры: сущность и характеристики.
3. Планирование карьеры: сущность, характеристики
4. Реализация карьеры: сущность, характеристики.
5. Анализ и коррекция карьеры: сущность, характеристики.
6. Профессионализм: психологическое, управленческое и операциональное содержание.
7. Профессионализм и карьера.
8. Карьерный потенциал личности.
9. Карьерное пространство человека.
10. Технология самомаркетинга.
11. Персональное резюме как средство самомаркетинга, техника его составления.
12. Повороты и кризисы карьеры: сущность и причины.
13. Стратегии поведения работника в ситуациях поворота и кризиса карьеры.
14. Потеря работы и карьера.
15. Адаптация к новому месту работы

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Предметом карьерного планирования не является:
 - А) должностные перемещения за весь период трудовой деятельности;
 - Б) отпуск по уходу за новорожденным ребенком;
 - В) перемещение на одну должностную ступень;
 - Г) перемещение на две-три должностные ступени.
2. Текущий контроль за ходом управления деловой карьерой не учитывает влияния таких действий:
 - А) как должностные перемещения;
 - Б) оценка деловых и личностных качеств работников;
 - В) повышение квалификации занятых;

Г) тестирование вновь принимаемых на работу.

3. К информации, позволяющей молодому специалисту снять раздражение своей работой и должностью, не относятся:

А) реалистическая информация о характере и условиях труда, предоставляемых при приеме на работу;

Б) информация о размерах заработка, сроках и возможностях его повышения;

В) информация о коллективе, в котором ему предстоит работать;

Г) информация о том, что на данную фирму предпочитают брать выпускников не данного вуза, а регионального университета.

4. Процедура выбора профессии и места работы включает в себя этапы в следующей последовательности:

А) выбор сферы профессиональной деятельности (обучение, экономика, производство) - выбор конкретного рода и вида деятельности (профессия, специализация) - выбор организации - выбор сферы деятельности - выбор рабочего места;

Б) выбор профессии - выбор организации - выбор сферы деятельности - выбор рабочего места;

В) выбор организации - выбор сферы деятельности – выбор профессии - выбор рабочего места;

Г) выбор рабочего места - выбор организации - выбор профессии - выбор сферы деятельности.

5. Важнейшим элементом анализа возможностей развития карьеры на перспективу является:

А) анализ врожденных психофизических качеств;

Б) сопоставление своих деловых и личностных качеств с соответствующими качествами конкурентов внутри организации;

В) возможность представлять диплом престижного учебного заведения, соответствующий вакантной должности;

Г) анализ перспектив изменения рынка труда в регионе на перспективу.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

Технология индивидуального консультирования по карьере.

Технология группового консультирования по карьере.

Особенности управления карьерой менеджеров.

Специфика управления карьерой молодых специалистов.

Гендерные аспекты развития карьеры.

Управление карьерой отдельных категорий работников.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным или профессиональным ростом, называется:

А) профессиональный рост;

Б) карьера;

В) профессиональное развитие.

2. Назовите критерий для выделения внутриорганизационной карьеры:

А) способ реализации;

Б) степень достижения целей;

В) количество организаций.

3. Чем более зрелым является человек как профессионал и как личность, тем более велика в его карьере роль:

А) внутренних факторов;

Б) внешних факторов.

4. Если деятельностью работников управляет стремление сохранить и упрочить своё положение в организации, такой мотив называется:

А) управленческая компетентность;

Б) потребность в первенстве;

В) автономия

4. Причины стрессов, связанных с условиями труда, у молодых специалистов в начальный период работы включают в себя:

А) плановое сокращение персонала;

Б) стиль управления непосредственного начальника;

В) конфликт между организацией и поставщиками;

Г) свет, шум, температуру и загрязнение воздуха, вибрацию и т.д.

5. Согласно американскому специалисту Д.Е. Сьюперу существуют три периода в динамике самооценки специалиста. Выберите из перечисленных лишний:

А) 18 - 24 года - формирование самооценки;

Б) 25 - 35 лет - стабилизация представлений о себе;

В) 36 - 44 года - консолидация представлений о себе;

Г) 45 - 65 лет - сохранение образа «я» и самооценки.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем к темам раздела 6:

1. На основании изученного материала первого раздела, разработайте индивидуальный:

•баланс успехов и неудач;

•жизненный план.

2.Подготовьте и предложите на обсуждение рекомендации по вопросам:

•как правильно формулировать личные цели;

•как правильно формулировать профессиональные цели;

•как избежать «конфликта целей».

3.Разработайте план достижения ваших целей:

•Напишите или скорректируйте описание вашей деятельности

•Выпишите основные цели деятельности и определите основные позиции их достижения.

•Выпишите наиболее важные задания, которые помогут вам выполнить основные позиции по достижению цели.

•Просчитайте свое исполнительское и творческое время.

•Запаситесь временем на случай непредвиденных неудач.

4.Составьте декларацию жизненных целей

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Наличие некомпетентного наставника у молодого специалиста:
- А) наносит ему моральную травму и переносит на него образ работника, не заслуживающего продвижения;
 - Б) дает новому работнику шанс прилюдно «ткнуть носом» наставника в то, что он не знает работы, которой пытается научиться;
 - В) дает возможность отказа от выполнения порученной работы;
 - Г) позволяет новичку в перспективе развить в себе такие качества, как сообразительность, методичность, твердость при решении производственных проблем.
2. Планируя получение профессии с учетом положения на рынке труда, следует спрогнозировать спрос на представителей этой профессии от момента поступления в учебное заведение:
- А) на текущий момент;
 - Б) год завершения профподготовки;
 - В) год достижения высшей профессиональной квалификации;
 - Г) год выхода на пенсию.
3. Удовлетворенность выполняемой работой у молодого специалиста, как правило:
- А) высокая, ему нравится работа, которая ему поручается;
 - Б) низкая, ему кажется, что его недооценивают, а работа слишком проста;
 - В) низкая, ему кажется, что его переоценивают, а работа слишком сложна;
 - Г) нейтральная, так как он не рассчитывает долго задерживаться на этой должности.
4. При оценке этичности распределения прав и обязанностей у молодых специалистов прослеживается:
- А) превосходство прав над обязанностями;
 - Б) недостаток прав по сравнению с обязанностями;
 - В) полное соответствие прав и обязанностей;
 - Г) несоответствие прав и обязанностей

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 7:

Вы находитесь в поиске работы. На очередном конкурсном отборе Вам предлагают заполнить анкету. В графы «Ф.И.О.», «Пол», «Профессия» Вы вписываете свои данные автоматически, а вот над графой «Цель» Ваша авторучка «замерла». Сформулируйте цель так чтобы Вы прошли отбор и заинтересовали работодателя.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Планирование деловой карьеры конкретного индивида предусматривает:

- А) предварительное обеспечение вакантными должностями всех работников с более высоким рейтингом;
- Б) принудительное освобождение должностей лицами предпенсионного возраста;
- В) создание новых должностей специально для лиц, получивших в ходе оценки наивысший рейтинг;
- Г) выявление всех высвобождающихся в перспективе должностей и определение процедуры подбора на них наиболее подходящих претендентов.

2.. Конъюнктура на рынке труда и индивидуальная карьера работника:

- А) тесно связаны - если рынок труда развивается, то и возможности получить хорошую работу больше;
- Б) не связаны - умный человек пробьется всегда независимо от рыночной ситуации;
- В) существуют параллельно - одновременно могут требоваться новые работники, но отсутствовать желаемые должности, и наоборот;

3. Чем более зрелым является человек как профессионал и как личность, тем более велика в его карьере роль:

- А) внутренних факторов;
- Б) внешних факторов.

4. Если деятельностью работников управляет стремление сохранить и упрочить своё положение в организации, такой мотив называется:

- А) управленческая компетентность;
- Б) потребность в первенстве;
- В) автономия

4. Причины стрессов, связанных с условиями труда, у молодых специалистов в начальный период работы включают в себя:

- А) плановое сокращение персонала;
- Б) стиль управления непосредственного начальника;
- В) конфликт между организацией и поставщиками;
- Г) свет, шум, температуру и загрязнение воздуха, вибрацию и т.д.

5. Согласно американскому специалисту Д.Е. Сьюперу существуют три периода в динамике самооценки специалиста. Выберите из перечисленных лишний:

- А) 18 - 24 года - формирование самооценки;
- Б) 25 - 35 лет - стабилизация представлений о себе;
- В) 36 - 44 года - консолидация представлений о себе;
- Г) 45 - 65 лет - сохранение образа «я» и самооценки.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является в 6 семестре – зачет с оценкой, в 7 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|--|--|
| ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Знать: технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Навыками проектировать объекты профессиональной деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Знать: процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства, | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: производить разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| ПК-4 ПК-9 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его |

| | | | |
|----------------------|---|---|--|
| | | <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| <p>ПК-4 ПК-9</p> | <p>Этап формирования умений</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| <p>ПК-4 ПК-9</p> | <p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p> | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач,</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |
|--|--|--|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Как бы вы лично определили термин «карьера»?
2. Что значит - управление деловой карьерой?
3. Управление деловой карьерой как вид деятельности.
4. Управление индивидуальной карьерой и совместной деятельностью.
5. Управление карьерой как потребность и как фактор успеха деятельности.
6. Роль управления карьерой в развитии экономики, производства и общества.
7. Анализ существующих парадигм в понимании управления деловой карьеры.
8. Проанализируйте общность интересов государства, организации и индивида в части достижения работником определенных карьерных целей. Насколько они совместимы?
9. Какие этапы жизненного пути и карьеры работника вы знаете?
10. Насколько жизненные цели и карьерные планы соответствуют друг другу?
11. Каково ваше отношение к различным видам и моделям карьеры?
12. Какие виды карьер на ваш взгляд предпочтительнее?
13. Можно ли говорить о национальных или территориальных особенностях карьеры?
14. В чем суть понятия «управление деловой карьерой»?
15. Каким образом можно структурировать систему управления карьерой?
16. Какими могут быть функции субъектов управления карьерой?
17. Что представляет собой карьера как объект управления?
18. Почему необходимо управлять своей карьерой?
19. Каким образом можно осуществлять управление своей карьерой?
20. Приведите примеры само - мотивации носителя карьеры.
21. Какой вид карьеры для вас наиболее привлекателен?
22. Смогли бы вы сделать несколько карьер?
23. Как вы оцениваете для себя практическую ценность положений теории человеческого капитала?
24. Как вы оцениваете для себя практическую значимость понятия ресурса времени.
25. Что для вас значит инвентаризация и анализ временных затрат.
26. Как можно использовать методы управления своим временем.
27. Принципы и приемы организации времени.
28. Значение планирования.
29. Методика контекстного планирования.
30. Техника долгосрочного планирования карьеры.
31. Основные разделы в системе долгосрочного планирования карьеры.
32. Особенности ежедневного планирования карьеры.
33. Типы задач в планировании рабочего дня.
34. Алгоритм планирования дня для построения личной карьеры.

35. Каковы плюсы и минусы индивидуального управления карьерой?
 36. Проанализируйте полноту методики индивидуального планирования карьеры, предложенной финскими специалистами.
 37. Чем отличаются долгосрочные карьерные цели от среднесрочных?
 38. Какие карьеры вы для себя планируете?
 39. Для чего нужна самооценка при построении индивидуальной карьеры?
 40. Знаете ли вы что-нибудь о себе такое, чего никогда не смогут определить никакие тесты?
 41. Если вас когда-нибудь тестировали, каковы были ваши впечатления?
 42. Каким образом можно оценить социальный капитал человека?
 43. Что представляет собой контроль как управленческое действие?
 44. Есть ли разница между контролем и оценкой?
 45. Каковы критерии успешности и не успешности индивидуальной карьеры?
 46. Какие критерии успешности и не успешности для вас наиболее значимы?
 47. Какие критерии успешности и не успешности наиболее важны для вашего окружения?
 48. Чем организация как управленческая деятельность отличается от регулирования?
 49. На основании чего проводится корректировка управленческой деятельности в отношении карьеры?
 50. Факторы, воздействующие на эффективность управления карьерой в различных культурах.
 51. Межгосударственные различия в управлении карьерой: классификация проблем.
 52. Анализ собственной мотивации и характеристик.
 53. Факторы, влияющие на работоспособность человека.
 54. Способы расслабления и обретения спокойствия.
 55. Распорядок жизнедеятельности делового человека.
 56. Понятие ресурса активности и работоспособности.
 57. Методы управления ресурсом активности и работоспособности.
 58. Управление работоспособностью: жизненные и временные циклы
- Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Только что открылась новая вакансия. Она кажется Вам очень заманчивой, хотя у Вас нет опыта в такого рода деятельности. Но так как Вы хорошо себя зарекомендовали, друзья убеждают Вас решиться на это. Вам кажется, что способности позволяют Вам занять эту должность, даже с недостаточным опытом. Как Вы поступите?

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата,

программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Одегов, Ю. Г. Кадровая политика и кадровое планирование в 2 ч. Часть 1. Кадровая политика : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, С. А. Карташов, М. Г. Лабаджян. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02242-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452979>
2. Одегов, Ю. Г. Кадровая политика и кадровое планирование в 2 ч. Часть 2. Кадровое планирование : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, С. А. Карташов, М. Г. Лабаджян. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 283 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02239-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452977>

Дополнительная литература

1. Алиев, И. М. Экономика труда : учебник и практикум для вузов / И. М. Алиев, Н. А. Горелов, Л. О. Ильина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 486 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11318-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456964>
2. Трудовое право. Практикум : учебное пособие для вузов / С. Ю. Головина [и др.] ; под редакцией С. Ю. Головиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 346 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00993-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450393>
3. Управление человеческими ресурсами : учебник для вузов / И. А. Максимцев [и др.] ; под редакцией И. А. Максимцева, Н. А. Горелова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 467 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-99951-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449957>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|--|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| | вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

1. www.new.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров.
2. www.restoran.ru Информационно-поисковая система.
3. www.menu.ru Информационно-поисковая система.
4. www.restoranoff.ru Сообщество профессионалов ресторанного бизнеса.

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | цитирования – Scopus: | опубликованных в научных изданиях. | Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и

общественного питания»» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания»» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания»» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины Проектирование карьеры в сфере гостеприимства и общественного питания»» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ ПРОДВИЖЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента экономического факультета Зеленовым В.В., канд. экон. наук, доцента экономического факультета Мухоморовой И.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



(подпись)

В.Ш. Хетагурова

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



(подпись)

П.В.Солодуха

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

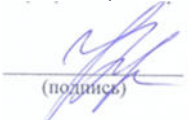
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



(подпись)

К.С.Горяинов

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



(подпись)

Е.М.Козлова

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



(подпись)

Т.И.Зворыкина

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



(подпись)

М.В. Виноградова

Согласовано
Научная библиотека, директор



(подпись)

И.Г. Маляр

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 3 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 4 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 6 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 6 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 9 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 17 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 20 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 21 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 22 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 23 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 24 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 24 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 25 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 25 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине27 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 29 |
| 5.6 Образовательные технологии | 29 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» является сформировать у обучающихся практические навыки в проведении маркетинговых исследований в гостиничной сфере.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

1) Знать: процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности

2) Уметь: определять цели и задачи проекта, оценивать и уметь прогнозировать перспективу развития гостиничных услуг

3) Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства

Задачи:

- сформировать у студентов знания о факторах внутреннего и внешнего влияния на ценообразование в гостиничной индустрии;

- ознакомиться с существующими особенностями развития гостиничного бизнеса в России;

- изучить формы индивидуального построения карьеры в гостиничном бизнесе

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства», «Управление проектами в индустрии гостеприимства», «Инновации в индустрии гостеприимства», «Корпоративная культура гостиницы», «Коммуникации в индустрии гостеприимства».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- все виды практик

- подготовка ВКР.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|---|
| Проектная деятельность | ПК-4 | Способен проектировать объекты профессионально | ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной |

| | | | |
|------------------------|------|--|--|
| | | й деятельности | сферы профессиональной деятельности ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен в 6 семестре зачет с оценкой, в 7 семестре - экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 70 | 56 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 38 | 70 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|---|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |

| | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|
| Лабораторные занятия | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 92 | 127 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 7 |
| Раздел 2. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 7 |
| Раздел 3. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 38 | 70 | 16 | 32 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 5. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 6. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 7. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 70 | 56 | 16 | 16 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--------------|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 2. | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 3. | 36 | 32 | 4 | | 4 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 5. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 7. | 36 | 34 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 127 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | |
|----------------------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час |
| Модуль 1, семестр 6 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|-----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 1. | 12 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 38 | 17 | | 15 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 4. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 70 | 32 | | 30 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1, семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 28 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 8 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 92 | 40 | | 30 | | 22 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 4. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--|-----------|---------------------|-----------|---|
| Раздел 6. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Ситуационная задача | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 31 | 16 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Ситуационная задача | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 127 | 67 | | 40 | | 20 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ И СПЕЦИФИКА МАРКЕТИНГА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: формирования у обучающихся практических навыков в проведении маркетинговых исследований в гостиничной сфере

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие маркетинга. Маркетинг как научная дисциплина и практическая деятельность. Исходные категории маркетинга: товар (услуга), рынок, ценность, обмен. Понятия и функции гостиничного бизнеса. Классификация предприятий гостиничного бизнеса. Рынок гостиничных услуг как система. Подсистемы рынка гостиничных услуг. Развитие маркетинга в сфере гостиничного бизнеса. Сущность маркетинга для коммерческих и некоммерческих предприятий гостиничного бизнеса. Понятие комплекса маркетинга и структура маркетинг-микса «4Р». Характеристика маркетингового инструментария. Товарный, ценовой, распределительный и коммуникативный субмиксы. Мероприятия маркетинговой политики. Расширение модели «4Р». Маркетинг-менеджмент. Сетевой маркетинг

Вопросы для самоподготовки:

Понятие маркетинга. Маркетинг как научная дисциплина и практическая деятельность. Исходные категории маркетинга: товар (услуга), рынок, ценность, обмен. Понятия и функции гостиничного бизнеса. Классификация предприятий гостиничного бизнеса.

РАЗДЕЛ 2. РЫНКИ И МАРКЕТИНГОВЫЕ СТРАТЕГИИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Цель: приобретение обучающимися знаний о маркетинговых стратегиях и их применении в гостиничном бизнесе

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие конкурентной стратегии и стратегического маркетинга. Ориентированное на рынок стратегическое планирование. Миссия фирмы. Стратегические бизнес-единицы. Разработка маркетинговых стратегий. Средства стратегического анализа: модель БКГ, мультифакторная матрица GE, матрица Ансоффа. Портфельный анализ бизнеса. Рыночные стратегии фирмы. Оборонительные стратегии лидеров. Наступательные стратегии претендентов на лидерство. Стратегии для последователей. Сущность сегментации. Уровни сегментации и структуры предпочтений. Макро и микро-сегментация. Переменные сегментации: географические, демографические, психографические и поведенческие признаки. Порядок осуществления

сегментации. Выбор целевого сегмента. Особенности сегментирования рынков товаров производственного назначения. Понятие дифференцирования в маркетинге. Направления дифференцирования товара. Показатели дифференцирования. Разработка и реализация стратегий дифференцирования. Позиционирование продукта. Направления позиционирования. Матрица конкурентных преимуществ

Вопросы для самоподготовки:

Ощущаемая ценность и удовлетворение потребителя. Типология рынков Рынок с позиции маркетинга. Структура рыночного обмена. Этапы развития рынка. Деловой рынок, его особенности и разновидности. Государственный рынок.

РАЗДЕЛ 3. МАРКЕТИНГОВАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА

Цель: ознакомиться и изучить маркетинговую информацию в гостиничной индустрии.

Перечень изучаемых элементов содержания

Маркетинговая информация. Внутренние и внешние источники информации. Основные принципы построения информационной маркетинговой системы. Анализ и презентация результатов маркетингового исследования. Среда предприятия. Анализ отрасли и конкурентов. Факторы привлекательности отраслевого рынка. Исследование целей и стратегий конкурентов. Исследование потребительского и покупательского поведения. Поведение индивидуального покупателя. Модель рыночного поведения потребителя. Модель процесса покупки. Закупки для нужд организаций. Маркетинговое прогнозирование, его цели и направления. Рыночный потенциал. Прогноз объема продаж.

Вопросы для самоподготовки:

Маркетинговые исследования. Виды маркетинговых исследований. Методология маркетингового исследования.

РАЗДЕЛ 4. РАЗРАБОТКА И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Цель: получение знаний и навыков разработки и распределения гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

Концепция жизненного цикла товара и услуги (ЖЦТ): понятие, назначение, этапы и их характерные признаки. Маркетинговые мероприятия, применяемые на разных этапах. Виды ЖЦТ (неудачник, бум, долгожитель, мода и др.). Причины ограничения сроков ЖЦТ. Консолидация маркетинговых усилий фирмы. Стратегия снятия сливок и быстрого проникновения на рынок. Три фазы этапа зрелости товара. Модификация рынка и продукта. Стратегия поведения фирмы на этапе спада.

Вопросы для самоподготовки:

Концепция жизненного цикла услуги (ЖЦТ)

РАЗДЕЛ 5. УПРАВЛЕНИЕ ЦЕНОЙ В МАРКЕТИНГЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Цель: дать обучающимся знания и навыки ценообразования в гостиничной индустрии, факторы внутреннего и внешнего влияния на ценообразование гостиничной индустрии.

Перечень изучаемых элементов содержания

Технология установления цены. Факторы, влияющие на назначение цены. Принятие решения по ценам. Динамика цен на разных этапах ЖЦТ. Ценовая и неценовая конкуренция. Реакция на изменения цен конкурентов. Стимулирующая роль цены. Виды скидок. Сущность ценовой стратегии. Ценовая эластичность спроса. Маркетинговые стратегии цен. Стратегии, ориентированные на издержки производства, качество товара и репутацию фирмы. Стратегии ценообразования на новые товары и товары сформировавшегося рынка. Динамика цен на разных этапах ЖЦТ. Ценовая и неценовая конкуренция. Реакция на изменения цен конкурентов. Стимулирующая роль цены. Виды скидок.

Вопросы для самоподготовки:

Цена: понятие, назначение, классификация. Формирование ценовой политики. Ценовая эластичность спроса.

РАЗДЕЛ 6. КОММУНИКАТИВНАЯ ПОЛИТИКА

Цель: дать студентам знания о коммуникативной политике и навыки ее применения в индустрии гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные средства маркетинговых коммуникаций. Интегрированные маркетинговые коммуникации. Модель процесса коммуникации. Этапы разработки эффективной программы коммуникаций. Определение целевой аудитории и постановка коммуникационных целей. Разработка сообщения. Выбор коммуникативных каналов. Определение бюджета. Управление комплексом маркетинговых коммуникаций. Создание рекламного сообщения. Расходы на рекламу. Оценка эффективности рекламы. Связи с общественностью: понятие, цели, задачи, формы, средства, отличие от рекламы. Выставки, ярмарки: понятие, назначение, достоинства и недостатки. Прямой маркетинг: понятие, назначение, виды (личные продажи, директ-мейл, телемаркетинг и др.), их краткая характеристика. Методы стимулирования: ценовые и неценовые. Объекты стимулирования: покупатели, посредники, собственный торговый персонал. Интерактивный маркетинг и электронная торговля. Каналы прямого маркетинга. Телемаркетинг. Маркетинг в компьютерных сетях. Онлайн-маркетинговые каналы. Некоммерческие сетевые ресурсы. Участие фирмы в форумах и телеконференциях. Использование электронной почты. Онлайн-реклама. Развитие интегрированных каналов прямого маркетинга.

Вопросы для самоподготовки:

Реклама: понятие, назначение, классификация. Понятие рекламной программы. Формулирование рекламной идеи.

РАЗДЕЛ 7. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ МАРКЕТИНГА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: изучение специфических особенностей организации и контроля маркетинга в сфере гостеприимства и общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Организация маркетинга на гостиничном предприятии. Факторы, определяющие выбор типа организационного построения маркетинговых структур на предприятии. Принципы построения службы маркетинга. Система маркетингового контроля.

Вопросы для самоподготовки:

Цели и задачи службы маркетинга. Положение о службе маркетинга. Функциональные обязанности специалистов маркетинга.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Маркетинг как научная дисциплина и практическая деятельность.
2. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе
3. Тенденции развития маркетинговой среды в гостиничном бизнесе .
4. Стратегическое и оперативное планирование в гостиничном маркетинге
5. Основные этапы технологии реализации концепции маркетинга на предприятии гостиничного хозяйства.

6. Сегментация рынка гостиничных услуг
7. Стратегическое маркетинговое планирование деятельности гостиничного предприятия
8. Сущность и содержание программы маркетинга гостиничного предприятия
9. Особенности конкуренции на рынке гостиничных услуг
10. Факторы внешней и внутренней маркетинговой среды гостиничного предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какое из указанных определений соответствует маркетинговому пониманию рынка?
 - а) рынок – это население данного региона;
 - б) рынок- это совокупность потребителей со сходными потребностями;
 - в) рынок- это часть потребителей, интересующаяся товарами вашей фирмы;
 - г) рынок- это потребители, которые имеют финансовые возможности для приобретения товара;
 - д) свой вариант ответа.
2. Для взаимоувязки колебаний спроса и предложения целесообразно использовать:
 - а) демаркетинг;
 - б) синхромаркетинг;
 - в) ремаркетинг;
 - г) рекламу;
 - д) свой вариант ответа
3. Укажите, какие из приведенных ниже ценовых стратегий используются применительно к продуктам-новинкам, а какие – к продуктам, находящимся на рынке длительное время.
 - а) стратегия «снятия сливок»;
 - б) стратегия скользящей падающей цены;
 - в) стратегия цен проникновения на рынок;
 - г) стратегия преимущественной цены;
 - д) стратегия престижных цен;
 - е) стратегия «следования за лидером»;
 - ж) стратегия преимущественной цены;
 - з) стратегия цены сегмента рынка;
 - и) стратегия ценовых манипуляций;
 - к) стратегия психологических цен;
 - л) дискриминационная стратегия.
4. Комплекс маркетинга – микс включает себя:
 - а) управление предприятием;
 - б) совокупность инструментов (товар, цена, сбыт, продвижение);
 - в) выбор условий реализации товара;
 - г) свой вариант ответа.
5. Чем отличается маркетинговый посредник в лице банка от подобной организации, но представителя контактной аудитории «финансовые круги»?
 - а) посредник занимается текущими операциями по поручению предприятия;
 - б) «финансовые круги» предоставляют кредит предприятию;
 - в) понятие «финансовые круги» относится к субъектам, находящимся в другом регионе;
 - г) свой вариант ответа.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. В чем заключается роль аналитической функции маркетинга в обеспечении процесса принятия управленческих решений?
2. Какие факторы формируют микро- и макросреду маркетинга?
3. Как маркетинговая среда влияет на развитие рынка туристских, гостиничных и ресторанных услуг? Приведите примеры.
4. Какие меры следует предпринять гостиничным предприятиям, чтобы минимизировать влияние на свою деятельность эволюции научно-технических факторов макросреды?
5. Основная цель маркетинга — максимальное удовлетворение потребностей клиентов. На примере нескольких предприятий индустрии

гостеприимства г. Москвы проанализируйте их деятельность и определите степень достижения ими этой цели.

6. Охарактеризуйте методику STEP-анализа.

7. Дайте оценку основных этапов проведения стратегического маркетингового анализа.

8. Модель конкурентных сил Портера и ее использование в оценке конкурентной среды.

9. SWOT-анализ и его возможности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Для функционирования маркетинговой информационной системы необходимы следующие ресурсы:

- а) квалифицированный персонал, обладающий навыками сбора и обработки информации;
- б) методические приемы работы с информацией;
- в) офисное оборудование;
- г) свой вариант ответа.

2. Выстроить в логическую цепь следующие этапы процесса сегментации рынка:

- а) оценка потенциала и привлекательности полученных сегментов.
- б) выбор целевых рыночных сегментов.
- в) составление профилей и интерпретация полученных сегментов.
- г) разработка плана маркетинга.
- д) выбор метода и осуществление сегментации рынка.
- е) позиционирование товара.

3. У производителя есть две возможности на рынке. Можно выйти с продукцией на сегмент А с емкостью 240 млн.шт. изделий, где представлены 3 ведущих производителя отрасли, и на сегмент Б, емкость которого 60 млн.шт. изделий, где представлены 15 предприятий с общей рыночной долей на рынке около 1%. Какую возможность следует использовать производителю, если прочие условия равны:

- а) сегмент А;
- б) сегмент Б;
- в) оба сегмента одновременно;
- г) искать совершенно свободный сегмент;
- д) свой вариант ответа.

4. Если эластичность спроса высока:

- а) объем продаж существенно увеличится при незначительном понижении цен;
- б) объем продаж существенно не растет при значительном понижении цен;
- в) объем продаж не изменится при понижении цен;
- г) объем продаж существенно уменьшится при незначительном повышении цены;
- д) объем продаж не изменится при повышении цены;
- е) свой вариант ответа.

5. Нарращивание ассортимента означает:

- а) изменение характеристики товаров в сторону улучшения их параметров;
- б) изменение характеристики товаров в сторону снижения их параметров;
- в) расширение общего числа товаров;
- г) дополнение ассортимента товаров новыми, но в существующих рамках;

д) свой вариант ответа.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Каково значение маркетинговой информации?
2. Какие методы сбора и обработки информации используются при маркетинговых исследованиях?
3. Что понимают под маркетинговыми исследованиями? Каковы задачи и содержание маркетинговых исследований?
4. Укажите источники получения вторичной информации. Приведите примеры.
5. Назовите приемы получения первичной информации.
6. Перечислите этапы и назовите направления маркетинговых исследований.
7. Руководство одной из гостиниц, расположенной на популярном горнолыжном курорте, обратило внимание на общий спад количества туристов и на уменьшение среднего времени их пребывания в гостинице в последние три года. При этом туристический бизнес на курорте находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в гостинице. Не желая причинять неудобств гостям, администрация решила действовать следующим образом: в каждый номер планировалось доставить объявление, извещающее проживающих о цели, времени и месте пребывания. Желающие участвовать в опросе должны были проследовать в холлы гостиницы, где планировалось установить специальные столы. Каким образом формировалась выборка? Оцените действия администрации. Предложите альтернативные варианты получения необходимой информации.
8. Вы — руководитель службы маркетинга гостиницы, и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг, совершенствования ценовой политики и повышения эффективности рекламы. Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников, проводящих маркетинговые исследования. Объясните, почему определение целей и постановка задач часто считаются самыми ответственными решениями в процессе маркетинговых исследований.
9. Разработайте самостоятельно анкету для сбора первичной информации о туристских потоках, их объеме и структуре. Обоснуйте целесообразность включения предложенных вами вопросов в анкету.

Проверьте себя:

Помогает ли ответ на каждый из поставленных вами вопросов достичь цели обследования?

Является ли формулировка вопросов краткой и ясной?

Не содержатся ли в формулировках слова, термины, которые могут быть непонятны? Как возможно заменить их, не искажая смысла вопроса?

Соблюден ли принцип расположения вопросов от простых к сложным? Соблюдена ли логическая последовательность?

Не вызывают ли вопросы отрицательных эмоций у респондентов?

Не задевают ли они достоинства человека?

Не забыли ли вы включить в анкету варианты ответов на вопросы?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Концепция, предполагающая, что потребители отдадут предпочтение товарам, обладающим наивысшим качеством, лучшими эксплуатационными свойствами и характеристиками - это:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) Концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

2. Концепция, исходящая из объективной возможности достижения целей предприятия в зависимости от глубины изучения запросов потребителей и полноты их удовлетворения по сравнению с конкурентами:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) Концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

3. Концепция, исходящая из того, что потребители будут благожелательны к товарам, которые широко распространены и доступны по цене:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) Концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

4. Концепция, предполагающая, что потребители не будут покупать товары фирмы в достаточных количествах, если она не предпримет значительных усилий в организации продаж и стимулирования:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

5. Концепция, определяющая задачу фирмы как установление нужд, потребностей и интересов целевых рынков и удовлетворение потребностей более эффективными, чем у конкурентов, способами при сохранении или укреплении благополучия потребителя и общества в целом:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- 10
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Объясните, почему потребителя называют основной загадкой современного маркетинга.
2. В чем проявляется влияние на потребителей экономических и культурных факторов?
Приведите подтверждающие примеры из практики гостиничного и ресторанного бизнеса.
3. Как влияют на поведение потребителей их роли и статусы?
4. В каких случаях члены семьи могут оказать существенное влияние на выбор ресторана или другого заведения общественного питания?
5. Почему детальное исследование процесса принятия решения о покупке помогает предприятиям разработать более эффективные маркетинговые программы для завоевания и удержания потребителей?
6. Какие обстоятельства могут повлиять на принятие окончательного решения о покупке?
7. Каким образом предприятие индустрии гостеприимства может уменьшить ощущение риска, вызываемое у потребителей потенциальной покупкой?
8. Используйте модель процесса покупки для обсуждения вымышленной или реальной ситуации выбора гостиницы для размещения вовремя пребывания на курорте.
9. Вы приглашаете своего друга (подругу) в ресторан и колеблетесь в выборе между пятью хорошо известными вам ресторанами одной ценовой категории. После короткого размышления сделайте свой выбор интуитивно и запишите его.
10. Каким образом можно уменьшить у потребителей чувство осознанного диссонанса?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

- 1 Туристская фирма сегментирует потребителей по психографическому принципу. Ей можно использовать следующие признаки:
 1. род занятий
 2. тип личности
 3. статус пользователя
 4. все ответы верны
 5. правильного ответа нет
- 2 Сегментация рынка - это:
 1. группировка предприятий сферы производства по их размеру
 2. выделение квоты покупок на международном рынке
 3. процесс разделения рынка на группы потребителей по заранее определенным признакам
 4. группировка продавцов по заранее определенным критериям
- 3 Сегментацией рынка называется:
 1. метод оценки потенциала фирмы с точки зрения рынка
 2. разбивка покупателей или рынка на совокупности лиц со схожими потребностями в отношении товара или услуги, с достаточными ресурсами, готовностью и возможностью покупать
 3. выделение товарных групп, пользующихся наиболее высоким спросом на рынке
- 4 Предприятие продает один вид товара по единой цене, реклама товара обращена на рынок в целом. Какую стратегию охвата рынка использует производитель?
 1. дифференцированный маркетинг
 2. массовый маркетинг
 3. концентрированный маркетинг
 4. все ответы верны

5. правильного ответа нет

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Понятие маркетинговой информационной системы
2. Подсистема внутренней информации
3. Подсистема внешней маркетинговой информации
4. Подсистема маркетинговых исследований.
5. Подсистема анализа маркетинговой информации
6. Методы маркетингового анализа
7. Основные понятия и направления маркетинговых исследований
8. Виды маркетинговых исследований
9. Этапы процесса маркетинговых исследований
10. Методы сбора первичной информации
11. Особенности проведения выборочного исследования
12. Способы связи с аудиторией
13. Разработка анкет для сбора данных
14. Стадии ЖЦ услуги
15. Сущность сегментирования рынка

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Стратегия маркетинга – это:

- Долгосрчный план сбыта товаров
- Определение целесообразности выпуска того или иного товара в долгосрочной перспективе
- + Приведение внутренней и внешней среды предприятия в соответствие с рыночной ситуацией

2. Макросреда маркетинга обусловлена:

- Мировой ситуацией на рынке сырья и трудовых ресурсов
- + Экономико-политической ситуацией, состоянием культуры, экологии, демографии, права, развитием науки и техники
- Предпочтениями потребителей в конкретный период времени

3. Объектами маркетинга являются:

- + Производители, поставщики и конечные потребители товаров
- Товары, изделия и услуги
- Связи, возникающие между производителями, поставщиками и конечными потребителями товаров в ходе их жизненного цикла

4. Что из перечисленного изучает маркетинг?

- + Конъюнктуру определенного рынка в соответствии с запросами потребителей
- Формирование отпускной цены на товары
- Движение трудовых ресурсов

5. Организационный маркетинг - это:

- Раздел дисциплины «маркетинг», изучающий организацию производственных процессов товаров и изделий
- Способ координирования работы отделов и структурных подразделений предприятия, которые ответственны за выпуск товаров
- + Тип поведения предприятия во внешней среде, учитывающий требования контрагентов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем к темам раздела 6:

1. Стратегия разработки новых гостиничных продуктов на примере.....
2. Стратегии продвижения гостиничного продукта на примере.....
3. Стратегии ценообразования гостиничного предприятия на примере.....

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Товарная политика в маркетинге - это:

+ Комплекс правил, норм и законов субъекта маркетинга, которые он использует в отношении предлагаемых им на рынке товаров

- Определение номенклатуры и необходимого количества товаров

- Установление цен на предлагаемые товары

2. Элементы микросреды маркетинга:

- Являются основополагающими факторами при установлении цены на товар

- Не подлежат контролю со стороны предприятия

+ Представляют собой те факторы и явления в окружении предприятия, которые оно может контролировать

3. Достоинством функциональной структуры управления маркетингом является:

- Четкое распределение обязанностей каждого участника цикла производства товара

- Возможность точно рассчитать будущую прибыль

+ Простота организации и эффективность при небольшой номенклатуре выпускаемых товаров

4. Потребность – это в маркетинге:

- Желание потребителя обзавестись тем или иным товаром

+ Специфический способ удовлетворения нужды, который соответствует уровню культурного развития индивида

- Объективная необходимость в чем-либо, определяющая качество жизни потребителя

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 7:

1. Маркетинговые стратегии гостиничного предприятия на примере

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основными формами коммуникаций в маркетинге являются:

+ Прямые продажи, реклама, PR, стимулирование сбыта

- Установление скидок, реклама

- Реклама, организация распродаж, прямые продажи

2. Основой комплекса маркетинга является:

- Потребители товаров

+ Модель 4P

- Экономическая ситуация

3. Оперативное планирование маркетинга включает:

+ Составление текущих производственных программ, формирование бюджета и прибыли

- Определение норм выпуска товаров каждого вида

- Расчет номинальной отпускной цены товара

4. В чем сущность концепции маркетинга?

- Товары следует реализовывать лишь по такой цене, которая даст хотя бы 10% рентабельности

- Мода и потребительские предпочтения – это первое, на что следует ориентироваться производителю
 - + Ведение бизнеса следует организовывать так, чтобы удовлетворить потребности клиента
5. Маркетинг можно определить как:
- + Особый вид деятельности, который направлен на извлечение прибыли за счет удовлетворения потребностей
 - Управление затратами
 - Изучение предпочтений и моды

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является в 6 семестре – зачет с оценкой, в 7 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|------------------------|--|--|---|
| ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Знать: технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Навыками проектировать объекты профессиональной деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Знать: процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства, | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: производить разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|--|---|
| ПК-4 ПК-9 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |

| | | | |
|--------------|--|--|---|
| ПК-4 ПК-9 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-4 ПК-9 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Социально-экономическая сущность маркетинга.
2. Цели и функции маркетинга
3. Основные условия применения и принципы маркетинга.
4. Основные понятия маркетинга.
5. Эволюция концепции маркетинга.
6. Типы маркетинга.
7. Сущность маркетинга гостиничного предприятия.
8. Специфика маркетинга услуг
9. Технология реализации концепции маркетинга

10. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований.
11. Правила и этапы проведения маркетинговых исследований.
12. Система маркетинговой информации.
13. Методы сбора первичных данных.
14. Составляющие факторы внешней и внутренней маркетинговой среды.
15. Понятие и признаки сегментации рынка гостиничных услуг.
16. Выбор целевых рыночных сегментов.
17. Позиционирование гостиничного продукта.
18. Понятие и значение товарной политики.
19. Понятие о структуре и уровнях товара.
20. Концепция жизненного цикла услуг.
21. Стратегия разработки новых продуктов
22. Разработка ассортимента продуктов гостиничного предприятия.
23. Цена в комплексе маркетинга.
24. Постановка целей ценообразования.
25. Выбор метода ценообразования.
26. Управление ценами.
27. Определение и реализация ценовой стратегии
28. Функции и уровни каналов распределения товаров.
29. Маркетинговые системы распределения товаров (традиционные, вертикальные, горизонтальные).
30. Типы торговых посредников.
31. Сущность, природа и роль маркетинговых коммуникаций.
32. Разработка коммуникационной стратегии.
33. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций
34. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций
35. Пропаганда в комплексе маркетинговых коммуникаций
36. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций
37. Фирменный стиль предприятия гостиничного хозяйства.
38. Стратегическое маркетинговое планирование.
39. Ситуационный анализ
40. Планирование целей предприятия
41. Разработка альтернативных стратегий
42. Организация службы маркетинга на гостиничном предприятии.
43. Система маркетингового контроля.
44. Сущность и содержание программы маркетинга.
45. Методы формирования бюджета маркетинга
46. Структура рынка гостиничных услуг.
47. Оценка конъюнктуры и определение емкости рынка гостиничных услуг.
48. Изучение покупательского поведения.
49. Моделирование поведения потребителей. Права потребителей.
50. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга гостиничного предприятия.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Задача 1

В результате маркетинговых исследований предполагается увеличение доли фирмы на рынке с 16 до 19% при емкости рынка 50 млн. штук сувенирного продукта. Рассчитать дополнительную прибыль фирмы в предстоящем году, если прибыль на одно изделие составляет 1000 рублей, а

емкость рынка не изменяется. Затраты на маркетинговые усилия в расчете на год составляют 190 млн. руб.

Задача 2

Фирма при реализации продукции ориентируется на два сегмента рынка. В первом сегменте объем продаж в прошлом периоде составил 37 млн. шт. при емкости рынка в этом сегменте 1850 млн. шт. Предполагается, что в следующем году емкость рынка в этом сегменте возрастет на 4%, доля фирмы – на 6%. Во втором сегменте доля фирмы составляет 3%, объем продаж – 67 млн. шт. Предполагается, что емкость рынка возрастет на 9% при сохранении доли фирмы в этом сегменте. Определить объем продаж фирмы в настоящем году при вышеуказанных условиях.

Задача 3

Туристская фирма закупает продукт по цене 130 руб. за единицу и продает в количестве 250 ед. этого продукта еженедельно по цене 300 руб. Маркетинговый отдел по результатам исследования рынка рекомендует понизить на одну неделю цену на 10%. Рассчитать, сколько единиц продукта нужно реализовать фирме, чтобы сохранить свою валовую прибыль на прежнем уровне?

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Высшее образование). —

ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450320>

2. Маркетинг. Практикум : учебное пособие для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8852-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450051>

Дополнительная литература

1. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / Л. А. Данченко [и др.] ; под редакцией Л. А. Данченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 486 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01560-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450037>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно | Информационная система предоставляет | http://window.edu.ru/library |

| | | |
|--|---|--|
| доступа к образовательным ресурсам | свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниги, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------|--|
| | | | в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Разработка системы продвижения гостиничных услуг» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины Разработка системы продвижения гостиничных услуг предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
РАЗРАБОТКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО
КОМПЛЕКСА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника: – 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук,
профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

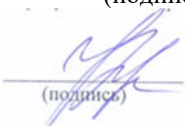
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандъ-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:
д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 4 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 4 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 4 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 7 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 22 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 22 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 22 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 22 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 24 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 27 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 27 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины..... | 27 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 27 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 28 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине..... | 30 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 32 |
| 5.6 Образовательные технологии | 32 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания дополнительных услуг, контроля их качества.

Задачи учебной дисциплины:

Задачи учебной дисциплины:

1. приобретение знаний в области специальных технологий и организации дополнительных услуг гостиничного предприятия;
2. приобретение знаний в области планирования оказания дополнительных услуг гостиничного предприятия
3. овладение новыми технологиями по продвижению и организации продаж дополнительных услуг гостиничного предприятия;
4. овладение методикой расчета стоимости дополнительных услуг гостиничного предприятия.
5. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- **знать:** цели и задачи, роль дополнительных служб и подразделений гостиницы; технологии организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг; особенности обслуживания в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг; правила заполнения платежных документов в процессе оказания услуг.

- **уметь:** организовывать обслуживание клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; вести документацию, связанную с данным обслуживанием; осуществлять координацию деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организовывать труд обслуживающего персонала; использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

- **Иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть):** навыками организации предоставления дополнительных гостиничных услуг, контроль их качественного оказания; навыками использования основ экономических знаний в процессе оценки эффективности результатов деятельности подразделений при оказании дополнительных гостиничных услуг.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность **очной и заочной форм обучения.**

Для изучения учебной дисциплины «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплин «Основы гостиничного дела», «Основы деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов».

Изучение учебной дисциплины «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» является базовым для последующего освоения программного материала учебных дисциплин: Управление доходами гостиничного предприятия, Преддипломная практика, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Управление доходами гостиничного предприятия,
- Преддипломная практика,
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-9 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности |
| Проектная деятельность | ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства |
| | | | ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |
| | | | ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен в 6 семестре – дифференцированный зачет и в 7 семестре - экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 80 | 48 | 32 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 24 | 22 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 72 | 36 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | 0 | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 144 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 128 | 91 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 144 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|--|------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Раздел 4. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 72 | 72 | 16 | 32 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий. | 29 | 12 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах. | 32 | 12 | 20 | 6 | 6 | | 8 |
| Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания. | 29 | 12 | 17 | 5 | 5 | | 7 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 36 | 54 | 16 | 16 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--------------------|--|------------------------|--|------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | |
| | | | Всего | Лекционного типа | Семинарского типа | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (семестр 7) | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|------------|-----------|----------|----------|--|--|
| Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Раздел 4. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. | 35 | 32 | 3 | 1 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 128 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий. | 32 | 30 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах. | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 91 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|------------------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 72 | 32 | | 32 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 5. Конгрессы возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгресных мероприятий. | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах. | 14 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 6 | эссе | 4 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания. | 11 | 4 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 36 | 16 | | 18 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|------------------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 4. Бизнес центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 128 | 68 | | 40 | | 20 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| семестр 8 | | | | | | | |
| Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | эссе | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания. | 27 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 91 | 40 | | 30 | | 21 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК ЧАСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель: показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции туристской анимации. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Классификация туристов для создания анимационных программ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ И УСЛУГ В СОСТАВЕ ГОСТИНИЦЫ

Цель: показать значение и роль организации мероприятий, проводимыми структурными подразделениями ресторанов, кафе, лобби-баров, проведения свободного времени в гостиничной деятельности, дополнительные услуги предприятий питания в гостиничном комплексе.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организации услуг предприятия общественного питания в гостиничном комплексе. Особенности оформления столов и залов. Виды услуг питания в гостиничных комплексах.

Вопросы для самоподготовки:

1. Виды дополнительных услуг ресторанов,
2. Виды дополнительных услуг лобби-баров,
3. Виды дополнительных услуг кафе на предприятии индустрии гостеприимства.
4. Организация мини-баров.
5. Организация доставки питания в номера.
6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.
7. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.
8. Завтрак с доставкой в номер.
9. Takeaway. Branch.
10. Банкетное обслуживание.
11. Специальные формы обслуживания.

РАЗДЕЛ 3. СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ГОСТИНИЦАХ

Цель: показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Фитнес-центр. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

Вопросы для самоподготовки:

Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

Виды лечебно-оздоровительных услуг.

Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

РАЗДЕЛ 4. БИЗНЕС ЦЕНТР, ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.

Цель: формирование у студентов навыков предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов, организации и анализа эффективности дополнительной услуги.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Услуги бизнес-центра,
2. Услуги конференц-залов.
3. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
4. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
5. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
6. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

РАЗДЕЛ 5. КОНГРЕССНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ГОСТИНИЦЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНГРЕССНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.

Цель: формирование у студентов навыков проведения конгрессных мероприятий, организации и анализа эффективности дополнительной услуги.

Перечень изучаемых элементов содержания

Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Особенности организации конгрессных мероприятий. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основы проведения конгрессных мероприятий.

2. Особенности организации конгрессных мероприятий.
3. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
4. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
5. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

РАЗДЕЛ 6. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ.

Цель: формирование у студентов знаний об организации и предоставлении транспортных услуг, требованиях к транспортным средствам и водителям, перевозке пассажиров, закрепить теоретические знания правовых основ организации транспортных услуг в туристской и гостиничной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности предоставления транспортных услуг отелями. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии.

Вопросы для самоподготовки:

1. Классификация транспортных перевозок.
2. Особенности транспортных услуг.
3. Функции транспортных услуг в туризме.
4. Безопасность в путешествиях.
5. Страхование при поездках.
6. Средства транспорта по классификации UNWTO.
7. Обслуживание программных мероприятий.
8. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.
9. Воздушный, водный, сухопутный транспорт.
10. Гражданский кодекс РФ, глава 40 «Перевозка»: значение; содержание.
11. Министерство транспорта РФ: функции; структурные подразделения.
12. Основные документы, регулирующие перевозки пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщениях.
13. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: значение; содержание.
14. Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом.
15. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках.

РАЗДЕЛ 7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Цель: формирование у студентов знаний видов экскурсионных услуг, предоставляемых коллективными средствами размещения,

Перечень изучаемых элементов содержания

Этапы организации экскурсионного обслуживания

Вопросы для самоподготовки:

1. Правовые отношения в event - менеджменте.

2. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.
3. Страхование.
4. Защита молодежи.
5. Установление временных объездов и перекрытий улиц.
6. Оружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК ЧАСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Праздники и зрелища в истории развития индустрии гостеприимства.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Дополнительные услуги индустрия гостеприимства в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развитие дополнительных услуг гостиниц в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.
6. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в коллективных средствах размещения в России.
7. Экстремальные развлечения отдыха в гостиничных комплексах.
8. Спортивные праздники в истории гостиниц.
9. Костюмированные тематические мероприятия.
10. Особенности семейных досуговых программ.
11. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
12. История развития медицинских и косметологических процедур в гостиницах.
13. Современные интеллектуальные игры.
14. Организация досуга гостей гостиничного комплекса.
15. Услуги спа-салонов для гостиничных предприятий.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основные функции вспомогательных служб:

- а) изучение потребностей клиентов
- б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- в) тренажерные залы
- г) услуги прачечной
- д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

2. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность

3. К сопутствующим услугам относятся:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов

- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

4. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

5. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ И УСЛУГ В СОСТАВЕ ГОСТИНИЦЫ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Особенности и значение услуг ресторанов в гостиничном предприятии.
2. Ресторанные услуги и программы.
3. Дополнительные услуги, оказываемые ресторанами и другими структурными подразделениями гостиничного комплекса.
4. Обслуживание мини-баров.
5. Обслуживание в номерах.
6. Обслуживание питанием в номерах.
7. Техника обслуживания в номерах, комплектование сервировочной тележки.
8. Принятие заказа на обслуживание в номере.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях, называют:
 - а) служба приема и размещения
 - б) служба консьержей
 - в) служба безопасности
 - г) банкетная служба

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3 СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ГОСТИНИЦАХ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Организационная структура оздоровительного центра в гостинице. Управление персоналом.
2. Функциональные обязанности персонала и стандарты обслуживания потребителя оздоровительных услуг.
3. Профессиональные требования к персоналу оздоровительных центров в гостинице. Профессиональная этика и этикет сотрудника оздоровительного центра.
4. Национальные, культурные и религиозные традиции и особенности обслуживания потребителей оздоровительных услуг.
5. Миссия и цели создания оздоровительных центров в гостинице.
6. Дизайн, оснащение и оборудование оздоровительных центров в гостинице.
7. Бассейны. Бани. Термы. Лечебные, профилактические, косметические услуги и процедуры в оздоровительных центрах.
8. Холистическая концепция организации оздоровительной деятельности в гостинице.
9. Организация и технологии Сpasалонов в гостинице.
10. Организация и технологии Wellness-- салонов в гостинице.
11. Организация и технологии салонов – красоты в гостинице.
12. Организация и технологии фитнесцентров в гостинице.
13. Организация и технологии керлингцентров в гостинице.
14. Организация и технологии боулингцентров в гостинице.
15. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
16. Разработка перспективных целей и эффективных программ в оздоровительных центрах гостиницы.
17. Скрининг участников Spa-, Wellness-, фитнес – программ в гостинице. 3. Индивидуальные Spa-, Wellness-, фитнес – программы. Персональные инструкторы оздоровительных центров.
18. Организация и технологии фитнес-центров в гостинице.
19. Организация и технологии керлинг-центров в гостинице.
20. Организация и технологии боулинг-центров в гостинице.
21. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
22. Оздоровительный центр в отеле.
23. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром.
24. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К базовым типам креативных идей в event-маркетинге относятся:
 - а) нестандартный объект в привычном пространстве
 - б) прямая ассоциация
 - в) гротеск
 - г) бенчмаркинг

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4 БИЗНЕС ЦЕНТР, ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Особенности проведения конференций различного типа.
2. Формирование базы данных о клиенте.
3. Организация работы с поставщиками услуг и посетителями.
4. Формирование программы мероприятий. Структура программы. Отличия программ для разных мероприятий
5. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия
6. Фирменный стиль. Разработка имиджа, логотипа, бренда, печатной продукции мероприятия. Креативные решения организации рабочего пространства.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. _____ – это демонстрация на выставке товаров фирмы и других материалов, рассказывающих о ее деятельности.

Ответ: экспозиция

2. Выставки и ярмарки – это _____, на которых экспоненты _____ на основе выставочных образцов производимые товары и услуги.

Ответ: рыночные мероприятия, представляют

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5 КОНГРЕССНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ГОСТИНИЦЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНГРЕССНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Современные тенденции и основные направления развития конгрессной деятельности в России и за рубежом.
2. Классификация конгрессных мероприятий различного уровня и назначения.
3. Существующие форматы проведения мероприятий. Типы мероприятий.
4. Формы конгрессной деятельности.
5. Классификация и методы конгрессной деятельности.
6. Конгрессное подразделение в структуре компании. Типы структур. Направления работ. Координация между менеджерами отдельных направлений.
7. Организаторы конгрессной деятельности.
8. Профессиональные организаторы научно-представительских мероприятий (DMC, PCO и др.).
9. Правовое обеспечение и механизмы государственного регулирования и поддержки развития конгрессной деятельности.
10. Конгрессное бюро: назначение, функции, принципы организации работы, роль на рынке конгрессных услуг
11. Участники конгрессных мероприятий.
12. Организация системной работы по поиску и привлечению докладчиков
13. Организация совместной работы с партнерами конгрессного мероприятия, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми предприятиями
14. Логистика конгрессных мероприятий.
15. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия

16. Коммуникационное пространство конгрессного мероприятия. Организация регистрации участников, кофе-брейков и зон для общения. Организация питания. Организация встреч, переговоров, биржа деловых контактов
17. Брендинг партнеров.
18. Сопутствующие мероприятия конгрессной деятельности. Обоснования для включения в программу презентаций, церемоний вручения премий, мероприятия культурной и светской программы, программы для сопровождающих лиц как элемент программы

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Штаб-квартира Организации международных выставок (ВІЕ) находится

- А. в Париже;
- Б. в Ганновере;
- В. в Брюсселе;
- Г. в Амстердаме

Ответ: А

2. Союз выставок России, стран СНГ и Балтии был переименован в Международный союз выставок и ярмарок

- А. в 1993 г.;
- Б. в 1998 г.;
- В. в 2000 г.;
- Г. в 2002 г.

Ответ: А

3. Международная туристская выставка FITUR проводится

- А. в Берлине;
- Б. в Милане;
- В. в Мадриде;
- Г. в Москве.

Ответ: В

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6 ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Управление безопасностью жизнедеятельности
2. Негативные факторы, их влияние на безопасность жизнедеятельности человека в среде его обитания и защита от них.
3. Правовое обеспечение транспортных услуг в России.
4. Министерство транспорта РФ, как основной государственный орган, регулирующий сферу транспорта в России.
5. Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщении.
6. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом во внутреннем сообщении.
7. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом в международном сообщении.

8. Варшавская конвенция 12.10.1929 г. «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок».
9. Монреальская конвенция об унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (1999 г.).
10. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикаго, 1944 г.).
11. "Воздушный кодекс Российской Федерации"
12. Международная конвенция по контракту на путешествие (CCV).
13. Трансфер
14. Виды и типы трансфера.
15. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.
16. Страхование при поездках. Виды договоров страхования.
17. Транспортные услуги, предлагаемые гостиничным предприятием.
18. Универсальная технология организации транспортных услуг.
19. Правила оказания пассажирских транспортных услуг.
20. Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. № 390-ФЗ «О безопасности».
21. Применяемые тарифы в авиационных перевозках.
22. Альтернативные виды воздушного транспорта и его применение в туризме.
23. Соглашение о транзите по международным воздушным линиям (Чикаго, 1944 г.).
24. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями на воздушном транспорте.
25. Оказание транспортных услуг проживающим.
26. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий.
27. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Как классифицируются туристические автобусы по комфортабельности?
 - А) На 4 класса.
 - Б) На 5 классов.
 - В) На 4 типа.
 - Г) На 5 типов.
 - Д) На 4 вида.
 - Е) На 5 видов.

2. Какие факторы не влияют на стоимость проката автомобиля?
 - А) Длительность аренды автомобиля.
 - Б) Класс автомобиля.
 - В) Срок эксплуатации автомобиля.
 - Г) Район страны.
 - Д) Возраст водителя.
 - Е) Все выше перечисленные факторы влияют на стоимость аренды автомобиля.

3. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
 - А) Афинская Конвенция.
 - Б) Бернская Конвенция.
 - В) Варшавская Конвенция.
 - Г) Женевская Конвенция.
 - Д) Монреальская Конвенция.
 - Е) Чикагская Конвенция.

4. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
- А) Афинская Конвенция.
 - Б) Бернская Конвенция.
 - В) Варшавская Конвенция.
 - Г) Женевская Конвенция.
 - Д) Монреальская Конвенция.
 - Е) Чикагская Конвенция.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
2. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
3. Разработка сценариев
4. Особенности и значение гостиничной анимации.
5. Гостиничные анимационные услуги и программы.
6. Структура анимационной службы.
7. Модель специалиста службы анимации.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

2. Рекреационная анимация – это:

- а) вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека;
- б) организация досуга в клубах, кинотеатрах, стадионах, фитнес-центрах;
- в) социально-культурная деятельность туристов в свободное время;
- г) стимулирование полноценной рекреационной, социально-культурной досуговой деятельности человека путем воздействия на его жизненные силы, воодушевление, одухотворение.

3. Важнейшей функцией анимационной деятельности, направленной на удовлетворение:

- а) социально-культурных потребностей людей в период досуга, является:
- б) познавательная функция;
- в) регулятивная функция;
- г) социальная;
- д) гносеологическая функция.

4. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:

- а) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;

- б) игротеки, утренники;
- в) КВНы, вечера и дискотеки, фестивали и т.д.;
- г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы.

5. Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

6. Функция анимации, создающая положительные эмоции и стимулирующая психическую стабильность

- А) адаптационная
- Б) рекламная
- В) стабилизирующая
- Г) компенсационная

7. Совершенствующая функция анимации

- А) приносит интеллектуальное и физическое усовершенствование
- Б) позволяет перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой
- В) освобождает человека от физической и психической усталости от повседневной жизни
- Г) создает положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность

8. Функция анимации, позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой

- А) адаптационная
- Б) рекреационная
- В) восстановительная
- Г) компенсационная

9. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств

- А) техника анимации
- Б) технология создания анимационных программ
- В) стратегия реализации анимационных программ
- Г) концепция анимационной деятельности

10. К режиссерской подсистеме технологии создания анимационных программ относится

- А) распределение ролей, составление планов репетиций, постановка спектакля, шоу
- Б) организация совместной деятельности анимационной команды, экономических, технических, рекламных отделов
- В) создание и разработка сценариев мероприятия, текстов экскурсий
- Г) подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является на 6 семестр – зачет с оценкой, на 7 семестре - экзамен , который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-4 | Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | Знать: Структуру проектов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Применять современные технологии реализации проектов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Методами реализации проектов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-9 | Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Знать: Структуру бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: Применять современные технологии реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: Методами реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|---|---|
| ПК-4; ПК-9 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей |

| | | | |
|------------|--|---|---|
| | | <p>грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| ПК-4; ПК-9 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-4; ПК-9 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания,</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |
|--|--|--|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
2. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
3. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
4. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению питания клиентам отеля.
6. Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия.
7. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.
8. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
9. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
10. Правила телефонного этикета в гостиницах.
11. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.
12. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
13. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
14. Организация и технология работы службы консьержей высококлассного отеля.
15. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококлассного отеля
16. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.
17. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы.
18. Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто).
19. Организация и технология работы по кейтеринговому обслуживанию клиентов.
20. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
21. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг,

- туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
22. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
 23. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
 24. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов;
 25. Принципы и технологии организации досуга и отдыха;
 26. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
 27. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
 28. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
 29. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
 30. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
 31. Перспективы развития боулинг-центров.
 32. Аквапарки как вид тематических парков.
 33. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
 34. Исторические формы организации досуга.
 35. Особенности и значение гостиничной анимации.
 36. Гостиничные анимационные услуги и программы.
 37. Структура анимационной службы.
 38. Модель специалиста службы анимации
 39. Понятие «технология создания анимационных программ».
 40. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
 41. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
 42. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
 43. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
 44. Этапы планирования event - мероприятия
 45. Области использования event - менеджмента
 46. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
 47. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
 48. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.
 49. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.
 50. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.

Аналитическое задание

Задание 1.

1. Сценарий интеллектуальной викторины для студентов специальности Гостиничное дело.
2. Сценарий «День Донского казачества» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для людей пенсионного возраста.
4. Сценарий «КВН» для школьников старших классов.
5. Сценарий игровой программы для студентов на спортивной площадке (с включением в сценарий подвижных игр).

6. Сценарий тематического вечера (по выбору) для людей пенсионного возраста.
7. Сценарий, посвященный Дню рождения сотрудника.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

Задание 2.

1. Сценарий корпоративного праздника «Новый Год».
2. Сценарий «День национальной культуры Народов Кавказа (по выбору)» для 30 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей дошкольного возраста.
4. Сценарий «День Нептуна» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи возле бассейна (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 10 человек в возрасте от 50 лет и старше.
7. Сценарий, посвященный Масленице.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

Задание 3.

1. Сценарий корпоративного праздника «Международный женский день».
2. Сценарий «День национальной культуры Украины» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей младших классов.
4. Сценарий «Дня непослушания» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи в походе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 20 человек в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню Победы (9 мая).
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мистер отель» в средиземноморском отеле.

Задание 4.

1. Сценарий корпоративного праздника «День защитника отечества».
2. Сценарий «День национальной культуры Греции» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей 5–7 классов.
4. Сценарий «Дня народных промыслов» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи на открытом воздухе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий литературного вечера для людей в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню знаний (1 сентября) для школьников разных классов.
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мисс отель» в средиземноморском отеле.

Задание 5

Среди умений организаторской техники важное место занимают мимика, жесты, техника речи. Предлагаемый комплекс упражнений поможет освоить эти умения. Студентам предлагается не только участвовать в данных упражнениях, но и поочередно провести.

Силами ведущих предлагается расширить упражнения, посредством введения новых, самостоятельно придуманных заданий.

Упражнение 1. Не сходя со стула, посидите так, как сидит: председатель Государственной Думы, пчела на цветке, кассир на рабочем месте, наказанный Буратино, невеста на свадьбе, Гамлет, преступник на скамье подсудимых. Импровизируйте.

Упражнение 2. Изобразите: как ходит младенец, лев, артист балета, французский король, индийский вождь.

Упражнение 3. Улыбнитесь, как улыбается очень вежливый японец, кот на солнышке, влюбленный юноша своей девушке, волк зайцу.

Упражнение 4. Нахмурьтесь, как король Лир, ребенок, у которого отняли игрушку, Наполеон, человек, желающий скрыть улыбку, рассерженный попугай.

Упражнение 5. Партнёр произносит две фразы, одна из которых является правдой, другая – ложью. Проследить за различием мимики. Затем угадать по мимике – какая из следующей пары

фраз правдива, какая ложна.

Упражнение 6. Один партнер изображает выполнение какого-то задания (пришивает пуговицу, печет пирог, выступает в цирке), а другой повторяет все его движения, выполняет роль зеркала. Ведущий оценивает выступления актеров, игравших роль зеркала, по пятибалльной системе.

Упражнение 7. Предложить студентам самостоятельно, экспромтом поставить любую из знакомых сказок. Разбить по ролям и сыграть.

По результатам практического занятия необходимо обсудить действия ведущих, ощущения группы, общее впечатление.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453848>
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456699>

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование).

— ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

попытайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету/экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel),

Информационные справочные системы

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном |

| | | | |
|-----|--|--------------------------------|--|
| | | | зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «**Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса**» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями, демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (плакаты), демонстрационными материалами (каталоги отелей).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «**Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса**» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «**Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса**» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «**Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса**» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «**Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса**» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «**Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса**» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|----------|--|---|-------------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ЛОГИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента экономического факультета Мухоморовой И.В., канд.экон.наук, доцента экономического факультета Зеленова В.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



(подпись)

В.Ш. Хетагурова

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук,
профессор



(подпись)

П.В. Солодуха

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

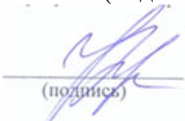
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



(подпись)

К.С.Горяинов

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



(подпись)

Е.М.Козлова

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



(подпись)

Т.И.Зворыкина

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



(подпись)

М.В. Виноградова

Согласовано
Научная библиотека, директор



(подпись)

И.Г. Маляр

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 3 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 7 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 7 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 18 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 22 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 22 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 24 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 25 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 26 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 28 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. | 28 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 28 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 28 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 31 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 32 |
| 5.6 Образовательные технологии | 32 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» является формирования у студентов практических навыков в сфере логистики гостиничного предприятия; планирования хозяйственной деятельности в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

- знать: концептуальные основы логистики, в том числе логистические операции и системы.
- уметь: применять на практике знания в области функциональных областей логистики, в частности закупочной логистики, работать споставщиками.
- владеть: навыками логистического подхода в сфере гостеприимства с целью поиска путей по снижению затрат.

Задачи дисциплины:

- ознакомить студентов с основами логистики и определить технологии применяемые в индустрии гостеприимства;
- дать знания по изучению потребительского спроса и продвижению услуг с применением логистики;
- ознакомить с подготовительным этапом к процессу обслуживания;
- научить студентов работать с нормативно-технологической документацией, СанПиН.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Логистика гостиничного предприятия» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства», «Основы гостиничного дела», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов», «Технологии гостиничной деятельности».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Управление проектами в индустрии гостеприимства

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-7; ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|-------------------------------|---|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |

| | | | |
|------------|------|--|---|
| | | обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | <p>ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия.</p> |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | <p>ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p> |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен на 6 семестре зачет с оценкой, на 7 семестре - экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 70 | 56 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 38 | 70 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 92 | 127 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | |
|--------------|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1 Организационно-экономические основы логистика | 36 | 14 | 22 | 4 | 8 | | 10 |
| Раздел 2. Основные проблемы в логистических системах | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Раздел 3. Теория и практика менеджмента в логистике | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 38 | 70 | 16 | 32 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. Факторы и тенденции развития логистики | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 5. Логистический аудит | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 6. Закупочная логистика | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 7. Производственная логистика | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 88 | 56 | 16 | 16 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1 Организационно-экономические основы логистика | 34 | 30 | 4 | | 4 | | |
| Раздел 2. Основные проблемы в логистических системах | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 3. Теория и практика менеджмента в логистике | 36 | 32 | 4 | 2 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 4. Факторы и тенденции развития логистики | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 5. Логистический аудит | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6. Закупочная логистика | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 7. Производственная логистика | 36 | 34 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 127 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | |
|------------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час |
| семестр 6 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. | 12 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 38 | 17 | | 15 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|------------------|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 6. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 70 | 32 | | 30 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---------------------------|-----------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 30 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 30 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 32 | 20 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 92 | 56 | | 30 | | 6 | |

| Форма промежуточной аттестации | | Зачет с оценкой | | | | | |
|--------------------------------|------------|-----------------|--|-----------|---------|----------|---|
| семестр 8 | | | | | | | |
| Раздел 4. | 31 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 31 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. | 31 | 18 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 34 | 21 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 11 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 127 | 75 | | 44 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Экзамен | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)»

РАЗДЕЛ 1. Организационно-экономические основы логистики

Цель: овладение студентами знаний в области организационно-экономических основ логистики, изучение основных понятий в логистике, включая логистические операции и системы, формирование у студентов логистического подхода в сфере гостеприимства, формирование у студентов готовности к постоянному поиску путей по снижению затрат.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Сущность логистики. Объект изучения логистики. Концепция логистики. Правила логистики. Логистические функции. Потoki в логистике. Принципы в логистике. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании. Понятие и виды логистических операций. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию. Особенности логистики гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Чем занимается логистика?
2. Каковы основные исторические этапы в логистике?
3. Приведите несколько определений логистики, исходя из анализа литературы.
4. Каковы задачи логистики?
5. Каков экономический эффект от применения логистики?
6. Назовите основные моменты концепции логистики.
7. Каково место и понятие материального потока в логистике?
8. Объект изучения логистики.
9. Сущность логистики.
10. Основные исторические этапы в логистике.
11. Различные подходы к определению понятия «логистика».
12. Концепция логистики.
13. Правила логистики.
14. Логистические функции.
15. Потоки в логистике.

РАЗДЕЛ 2. Основные проблемы в логистических системах

Цель: овладение студентами знаний в области логистических систем и в частности закупочной логистики, формирование у студентов знаний и умений в области снабжения и работы с поставщиками, формирование у студентов готовности к самообразованию в области снижения затрат на закупочную деятельность отеля.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и задачи службы снабжения. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения. Критерии выбора поставщика. Планирование закупок продукции. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Назовите пять основных и три дополнительных областей логистики.
2. Дайте определение представленным функциональным областям логистики.
3. Приведите понятие и уровни службы снабжения.
4. Какова роль службы снабжения в закупочной логистике?
5. Каковы основные и неосновные критерии выбора поставщика?
6. Как осуществляется работа с информацией при выборе поставщиков?

РАЗДЕЛ 3. Теория и практика менеджмента в логистике

Цель: овладение студентами знаний в области особенностей логистического сервиса, изучение специфики логистического сервиса гостиничного предприятия, формирование у студентов знаний и умений логистического обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Логистический сервис: понятие и виды. Формирование системы логистического сервиса. Последовательность действий логистического сервиса. Критерии оценки качества логистического сервиса. Оценка уровня обслуживания. Поступление и обработка заказа потребителя. Логистика и уровень менеджмента в отеле Логистика и программы лояльности в гостинице.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какова последовательность действий логистического сервиса?
2. Каковы критерии оценки качества логистического сервиса?
3. Как формируется система логистического сервиса?
4. Что такое гибкость поставки?
5. Назовите функции службы логистики в отеле?
6. Каковы функции службы логистики гостиничного предприятия?
7. Какие требования предъявляются к сотрудникам службы логистики отеля?
8. Как оценить качество логистического сервиса отеля?

РАЗДЕЛ 4. Факторы и тенденции развития логистики.

Цель: студент должен знать факторы и тенденции развития логистики, понятия и виды логистических операций.

Перечень изучаемых элементов содержания

Правила логистики. Логистические функции. Потоки в логистике. Принципы в логистике. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании. Понятие и виды логистических операций.

Вопросы для самоподготовки:

1. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
2. Понятие и виды логистических операций.
3. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
4. Особенности логистики гостиничного предприятия.
5. Концептуально-методологические основы логистики
6. Логистическая инфраструктура
7. Логистика в жизненном цикле продукта
8. Глобальная логистика
9. Интегрированная цепь в логистике

РАЗДЕЛ 5. Логистический аудит

Цель: дать студентам знания и навыки в сфере функциональных областей логистики предприятия и их взаимосвязь.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие аудита в логистике. Виды логистического аудита. Порядок проведения логистического аудита. LFA-технология.

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность логистического аудита. Отличие от бухгалтерской
2. проверки.
3. 2 Причины проведения логистического аудита.
4. Виды логистического аудита.

5. Принцип проведения логистического аудита.
6. Требования к участникам логистического аудита.
7. Этапы логистического аудита.
8. Содержание процедуры внутреннего аудита.
9. LFA–технология, её преимущества.

РАЗДЕЛ 6. Закупочная логистика

Цель: дать студентам знания о функциональных областях логистики предприятия и их взаимосвязь. Выработать навыки планирования закупок.

Перечень изучаемых элементов содержания

Задачи и функции закупочной логистики. Категории входящих потоков в логистике. Планирование закупок. Выбор поставщика. Задача «сделать или купить».

Вопросы для самоподготовки:

1. Какую роль играют закупки (снабжение) в деятельности
2. современного предприятия?
3. В чем заключается различие между закупками при
4. административно-хозяйственной системе (традиционный подход) и
5. в условиях рыночной экономики (логистический подход)?
6. Как решается на практике задача «сделать или купить»?
7. Перечислите основные и дополнительные методы закупок.

РАЗДЕЛ 7. Производственная логистика

Цель: формирования у студентов практических знаний в области производственной логистики.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие производственной логистики. Типы производства. Традиционная и логистическая концепции организации производства. Толкающие системы управления материальными потоками в логистике. Тянущие системы управления материальными потоками в логистике. Менеджмент планирования производства.

Вопросы для самоподготовки:

1. Перечислите принципы организации высокоэффективных производственных процессов.
2. Что такое производственная логистика, какие задачи решаются производственной логистикой?
3. Охарактеризуйте логистическую и традиционную концепции организации производства.
4. В чем их принципиальное отличие?
5. Приведите примеры внутрипроизводственных логистических систем.
6. Перечислите элементы, входящие в состав внутрипроизводственных логистических систем.
7. Начертите и объясните принципиальные схемы тянущей и толкающей систем управления МП в внутрипроизводственных логистических систем.
8. Перечислите этапы преобразований взаимоотношений отделов предприятия между собой и порядка планирования

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
2. Особенности логистики гостиничного предприятия.
3. Концептуально-методологические основы логистики
4. Логистическая инфраструктура
5. Логистика в жизненном цикле продукта
6. Глобальная логистика
7. Интегрированная цепь в логистике
8. Прогнозирование в логистике
9. Причины применения логистики в гостинице
10. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода
11. Логистические операции в гостинице
12. Концепция логистики и ее особенности в отеле
13. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
14. Логистика и программы лояльности в гостинице.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные варианты вопросов:

1. К задачам логистики относят:
 - а) прогноз спроса и на его основе планирование запасов;
 - б) определение необходимой мощности производства и транспорта;
 - в) разработка научных принципов распределения готовой продукции;
 - г) верны варианты а) и б);
 - д) верны варианты а), б) и в);
 - е) все варианты неверны.
2. Проведенные в Великобритании исследования показали, что в стоимости продукта, попавшего к конечному потребителю, более ... составляют расходы, связанные с хранением, транспортировкой, упаковкой и другими операциями, обеспечивающими продвижение материального потока (вставьте пропущенное значение).
 - а) 20%;
 - б) 70%;
 - в) 40%;
 - г) 60%
 - д) 50%;
 - е) 30%.
3. Что из приведенного ниже **не** относится к шести правилам логистики:
 - а) груз – нужный груз;
 - б) персонал – необходимый персонал;
 - в) количество – в нужном количестве;
 - г) время – в нужное время;

- д) место – в нужное место;
 - е) затраты – с минимальными затратами.
8. К основным положениям концепции логистики **не** относят:
- а) реализация принципа системного подхода;
 - б) учет логистических издержек на протяжении всей логистической цепи;
 - в) гуманизация технологических процессов и создание современных условий труда;
 - г) децентрализация деятельности предприятия;
 - д) развитие услуг сервиса на современном этапе;
 - е) способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.
4. Участниками процесса управления материальными потоками в экономике являются:
- а) предприятия-изготовители;
 - б) коммерческо-посреднические организации;
 - в) транспортные предприятия;
 - г) предприятия оптовой торговли;
 - д) все ответы верны;
 - е) верны варианты а) и б).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
2. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
3. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля
4. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
5. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
6. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.
7. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
8. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
9. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
10. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
11. Планирование закупок в отеле.
12. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
13. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные варианты вопросов:

1. К **основным** критериям выбора поставщика относят следующие...
 - а) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и качество обслуживания;
 - б) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и стоимость приобретения товаров и услуг;
 - в) качество обслуживания и стоимость приобретения товаров и услуг;
 - г) удаленность поставщика от потребителя и стоимость приобретения товаров и услуг;
 - д) удаленность поставщика от потребителя и качество обслуживания;
 - е) удаленность поставщика от потребителя и кредитоспособность и финансовое положение поставщика.
2. Стоимость приобретения товаров и услуг **не** включает в себя
 - а) надежность обслуживания;
 - б) цена продукции;
 - в) изменение имиджа организации;
 - г) перспективы роста и развития производства;
 - д) гарантированность обслуживания;
 - е) верны варианты а) и д).
2. При отборе источников информации при выборе поставщика следует руководствоваться следующим (-и) правилом (правилами)
 - а) нельзя ограничиваться одним источником информации;
 - б) как минимум один из используемых источников должен быть независимым;
 - в) источник информации должен быть компетентным;
 - г) верны варианты а) и б);
 - д) верны варианты а) и в);
 - е) нет правильных вариантов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.
2. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
3. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
4. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
5. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
6. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
7. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
8. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.
9. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице
10. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные варианты вопросов:

1. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на макроуровне относятся

- а) организация получения и обработки заказа;
- б) выбор тары и упаковки;
- в) организация доставки и контроль за транспортировкой;
- г) выбор схемы распределения материального потока;
- д) организация послереализационного обслуживания;
- е) нет правильных ответов.

4. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на микроуровне относятся

- а) определение оптимального месторасположения распределительного центра на обслуживаемой территории;
- б) обеспечение технико-технологической сопряженности участников логистического процесса;
- в) определение оптимального количества распределительных центров (складов) на обслуживаемой территории;
- г) выбор схемы распределения материального потока;
- д) все варианты верны;
- е) нет правильных ответов.

3. Канал распределения – это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу...

- а) передать право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
- б) распределить товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
- в) передать конкретный товар или услугу от производителя к потребителю;
- г) произвести товар или услугу для его/ее последующей продажи;
- д) закупить сырье, комплектующие и материалы для производства товара;
- е) нет правильных ответов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
2. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
3. Дать определение транспортного потока. Определение и основные принципы системного подхода.
4. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
5. Транспортные тарифы и правила их применения.
6. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.
7. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.

8. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.
9. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.
10. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные варианты вопросов:

1. К функциям экспедирования относят
 - а) выбор перевозчика;
 - б) отслеживание поставок;
 - в) аудит и визирование оплаты тарифов на перевозку;
 - г) оценка деятельности перевозчика;
 - д) все варианты верны;
 - е) нет правильных ответов.
2. К транспорту не общего пользования относят
 - а) автомобильный транспорт;
 - б) трубопроводный транспорт;
 - в) внутрипроизводственный транспорт;
 - г) воздушный транспорт;
 - д) верны варианты а) и г);
 - е) нет правильных ответов.
3. К недостаткам автомобильного транспорта относится...
 - а) жесткие требования к упаковке и креплению грузов;
 - б) высокие грузовые тарифы;
 - в) зависимость от метеоусловий;
 - г) срочность разгрузки;
 - д) ограничение в применении;
 - е) нет правильных ответов;

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Роль и место складирования в логистической системе
2. Проблемы эффективного функционирования логистики складирования
3. Система складирования
4. Основные критерии оценки рентабельности складирования
5. Дать определение запасов. Классификация и виды запасов.
6. Пути оптимизации величины текущих запасов материальных ресурсов гостиничного предприятия.
7. Понятие материального запаса. Причины создания запасов продукции на складе отеля.
8. Охарактеризовать методы управления запасами продукции на складе отеля.

9. Охарактеризовать экономические факторы наличия запасов материальных ресурсов на базах и складах гостиницы.
10. Охарактеризовать факторы, влияющие на определение величины запасов материально-технических ресурсов в отеле.
11. Склады, их определение и виды. Уровень логистического обслуживания.
12. Определить формы организации складского хозяйства и направления её совершенствования.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные варианты вопросов:

1. К функциям запасов относятся:
 - а) прогнозирование материального потока;
 - б) географическая специализация;
 - в) преобразование материальных потоков;
 - г) уравнивание спроса и предложения;
 - д) верны варианты б) и г);
 - е) верны варианты а) и в).
2. Толковая политика управления запасами строится на избирательном распределении ресурсов по ... признакам (вставьте пропущенное число).
 - а) 2;
 - б) 3;
 - в) 4;
 - г) 5;
 - д) 6;
 - е) 7.
3. По конструкции склады различаются на следующие виды
 - а) закрытые и открытые;
 - б) закрытые, полужакрытые и открытые;
 - в) открытые, полужакрытые и закрытые;
 - г) закрытые, полужакрытые, полужакрытые и открытые;
 - д) закрытые и полужакрытые;
 - е) открытые и полужакрытые.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Классификация логистических информационных потоков
2. Методы исследования логистических информационных потоков
3. Методы проектирования логистических информационных потоков
4. Функциональность логистических информационных систем
5. Информационные технологии в логистике
6. Информационно-коммуникационные технологии в логистике

7. Дать понятие информационных сетей и информационных систем.
8. Определить пути повышения эффективности информационных сетей и систем.
9. Причины применения информационных систем в отеле.
10. Основные модули информационных систем гостиничного предприятия.
11. Взаимосвязь информационных систем в отеле и воровства сотрудников.
12. Специфика информационных потоков транснациональных гостиничных цепей.
13. Особенности информационной логистики в гостинице.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные варианты вопросов:

1. Наиболее часто информационные системы подразделяются на ... подсистемы (вставьте пропущенное число)
 - а) 2;
 - б) 3;
 - в) 4;
 - г) все варианты верны (все зависит от информационного потока);
 - д) нет правильных ответов;
 - е) 23.
2. Выберите верный вариант ответа
 - а) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
 - б) техническое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
 - в) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
 - г) математическое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
 - д) верны варианты а) и в);
 - е) верны варианты б) и г).
3. К информационным системам на макроуровне относятся
 - а) плановые;
 - б) диспозитивные;
 - в) исполнительские;
 - г) верны варианты а) и б);
 - д) верны варианты а) и в);
 - е) нет правильных ответов.
7. Диспозитивные информационные системы создаются на ... (продолжите фразу)
 - а) административном уровне управления и служат для принятия долгосрочных решений стратегического характера;
 - б) уровне управления складом или цехом и служат для обеспечения работы логистических систем;
 - в) уровне административного и оперативного управления;
 - г) уровне отдела закупок предприятия;
 - д) уровне отдела логистики предприятия;
 - е) нет правильных ответов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: реферат
Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. Особенности логистического сервиса гостиничных цепей.
2. Конкурентные преимущества логистического сервиса в отеле
3. Разработка стандартов логистических услуг для обслуживания в отеле.
4. Логистический сервиса как часть системы обслуживания в отеле
5. Сегментация потребителей как часть логистического сервиса.
6. Надежность как часть логистического сервиса отеля.
7. Гибкость как часть логистического сервиса отеля.
8. Отсрочка платежа как часть логистического сервиса отеля.
9. Логистическая упаковка и ее роль в повышении качества логистического сервиса отеля.
10. Командная работа отеля как элемент повышения качества логистического сервиса отеля.
11. Роль обратной связи в повышении качества логистических услуг.
12. Логистический сервис в транспортной деятельности отеля.
13. Логистический сервис в складской деятельности отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные варианты вопросов:

1. Служба логистики на предприятии взаимодействует ...
 - а) со службой маркетинга
 - б) производственными подразделениями
 - в) с финансовой службой
 - г) все ответы верны
 - д) верны варианты а) и б)
 - е) верны варианты б) и в)
2. К прямым функциям службы логистики на предприятии относят...
 - а) выбор транспорта
 - б) организацию складирования и хранения
 - в) выбор тары
 - г) управление запасами
 - д) верны варианты а), б), в), г)
 - е) верны варианты б) и г)
3. Посредника при организации сбыта целесообразно привлечь в том случае, когда...
 - а) потребителям в регионе требуются срочные поставки небольших партий товара
 - б) поставки в регион осуществляются крупными партиями
 - в) рынок географически разбросан
 - г) потребители размещены территориально компактно, т. е. сосредоточены в одном регионе
 - д) варианты б), г)
 - е) варианты а) и в)

4. К логистическим посредникам относят ...
- а) рекламные агентства
 - б) грузовые терминалы
 - в) постоянно действующие аукционы
 - г) выставки, посвященные складам, транспорту и логистике
 - д) фондовые биржи
 - е) все варианты неверны

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет с оценкой и экзамен, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками организации | Этап |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | | функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. | формирования навыков и получения опыта |
| ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы; | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|----------------------|--------------------------------|--|---|
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования знаний. | <p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |

| | | | |
|----------------------|--|--|---|
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Основные проблемы в логистических системах
2. Организационно-экономические основы логистика
3. Теория и практика менеджмента в логистике
4. Производственная логистика
5. Факторы и тенденции развития логистики

6. Закупочная логистика
7. Логистический аудит
8. Сущность логистики.
9. Объект изучения логистики.
10. Концепция логистики.
11. Правила логистики.
12. Логистические функции.
13. Потоки в логистике.
14. Принципы в логистике.
15. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
16. Понятие и виды логистических операций.
17. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
18. Особенности логистики гостиничного предприятия.
19. Потоки в логистике
20. Понятие и задачи службы снабжения.
21. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
22. Критерии выбора поставщика.
23. Планирование закупок продукции.
24. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
25. Логистический сервис: понятие и виды.
26. Формирование системы логистического сервиса.
27. Последовательность действий логистического сервиса.
28. Критерии оценки качества логистического сервиса.
29. Оценка уровня обслуживания.
30. Поступление и обработка заказа потребителя.
31. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
32. Логистика и программы лояльности в гостинице.
33. Правила логистики.
34. Логистические функции.
35. Потоки в логистике.
36. Принципы в логистике.
37. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
38. Понятие и виды логистических операций.
39. Виды логистического аудита.
40. Порядок проведения логистического аудита. LFA-технология.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. Чем занимается логистика?
2. Каковы основные исторические этапы в логистике?
3. Приведите несколько определений логистики, исходя из анализа литературы.
4. Каковы задачи логистики?
5. Каков экономический эффект от применения логистики?
6. Назовите основные моменты концепции логистики.
7. Каково место и понятие материального потока в логистике?
8. Объект изучения логистики.
9. Сущность логистики.
10. Основные исторические этапы в логистике.
11. Различные подходы к определению понятия «логистика».
12. Концепция логистики.
13. Правила логистики.

14. Логистические функции.
15. Какова последовательность действий логистического сервиса?
16. Каковы критерии оценки качества логистического сервиса?
17. Как формируется система логистического сервиса?
18. Что такое гибкость поставки?
19. Назовите функции службы логистики в отеле?
20. Каковы функции службы логистики гостиничного предприятия?
21. Какие требования предъявляются к сотрудникам службы логистики отеля?
22. Как оценить качество логистического сервиса отеля?
23. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
24. Понятие и виды логистических операций.
25. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
26. Особенности логистики гостиничного предприятия.
27. Концептуально-методологические основы логистики
28. Логистическая инфраструктура
29. Логистика в жизненном цикле продукта
30. Глобальная логистика
31. Интегрированная цепь в логистике
32. Какую роль играют закупки (снабжение) в деятельности
33. современного предприятия?
34. В чем заключается различие между закупками при административно-хозяйственной системе (традиционный подход) и в условиях рыночной экономики (логистический подход)?
35. Как решается на практике задача «сделать или купить»?
36. Перечислите основные и дополнительные методы закупок.
37. Логистика в жизненном цикле продукта
38. Глобальная логистика
39. Интегрированная цепь в логистике
40. Прогнозирование в логистике

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 454 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12457-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447544>
2. Неруш, Ю. М. Логистика: теория и практика проектирования : учебник и практикум для вузов / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13563-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/465982>

Дополнительная литература

1. Левкин, Г.Г. Логистика : учебник : [12+] / Г.Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. — 268 с. : ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496875> (дата обращения: 29.01.2021). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4475-9834-1. — DOI 10.23681/496875. — Текст : электронный.
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453848>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|--|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| | Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

1. www.new.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров.
2. www.restoran.ru Информационно-поисковая система.
3. www.menu.ru Информационно-поисковая система.
4. www.restoranoff.ru Сообщество профессионалов ресторанного бизнеса.

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | цитирования – Scopus: | опубликованных в научных изданиях. | Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНКА ГОСТИНИЧНОГО ПОТЕНЦИАЛА ТЕРРИТОРИИ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Зеленова В.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

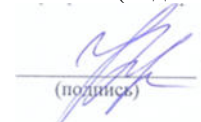
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 7 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 7 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 11 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 21 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 25 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 26 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 27 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 28 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 28 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 31 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 31 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 32 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 32 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине35 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 36 |
| 5.6 Образовательные технологии | 36 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Цель освоения дисциплины «*Оценка гостиничного потенциала территории*» заключается в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, основных принципах и методологии рекреационного проектирования с последующим применением в профессиональной сфере при проектировании санаторно-оздоровительной деятельности и бизнес-процессов.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Анализ областей проектной деятельности, требующей управления.
2. Рассмотрение особенностей и структуры туристско-рекреационных проектов.
3. Изучение специфики управления туристско-рекреационными проектами на стадиях разработки, продвижения и реализации.
4. Рассмотрение организационных форм управления проектами.
5. Определение значения человеческого фактора в управлении туристско-рекреационными проектами.
6. Изучение специфики и технологии разработки и финансирования региональных туристско-рекреационных форм.
7. Формирование знаний и овладение основными принципами технологического анализа при туристско-рекреационном проектировании и освоении территории

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- теоретические основы и основные принципы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных туристских продуктов; соответствующих запросам потребителей;
- нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования;
- стратегии финансирования туристско-рекреационных проектов и программ;
- основы проектирования санаторно-курортной деятельности как объекта профессиональной деятельности;
- основы разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства, в частности в санаторно-оздоровительных организациях.

Уметь:

- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;
- планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии и гостеприимства;

Владеть:

- владеть технологией проведения анализа, обобщения результатов, внесения корректирующих действий;
- навыками технологий составления бизнес-планов, структурных элементов, их реализации;
- оперативной информацией о текущем состоянии участников туристской деятельности в России и за рубежом;
- навыками анализа эффективности разрабатываемых и применяемых программ.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «*Оценка гостиничного потенциала территории*» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по

направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Логистика гостиничного предприятия» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства», «Основы гостиничного дела», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов», «Технологии гостиничной деятельности».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Управление проектами в индустрии гостеприимства

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-7; ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и |

| | | | |
|------------|------|--|---|
| | | | сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства |
| | | | ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия. |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен на 6 семестре зачет с оценкой, на 7 семестре - экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 70 | 56 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 38 | 70 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|---|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 92 | 127 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 36 | 14 | 22 | 4 | 8 | | 10 |
| Раздел 2. | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Раздел 3. | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 38 | 70 | 16 | 32 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 5. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 6. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 7. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 88 | 56 | 16 | 16 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | |
|--------------|--|------------------------|---|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | |

| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
|--|---------------------------------|------------|-----------|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 34 | 30 | 4 | | 4 | | |
| Раздел 2. | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 3. | 36 | 32 | 4 | 2 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 5. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 7. | 36 | 34 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 127 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | |
|------------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час |
| семестр 6 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. | 12 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 38 | 17 | | 15 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|------------------|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 6. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 70 | 32 | | 30 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|------------------|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | эссе | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 28 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|-----------|--|-----------|--|-----------|--|
| Общий объем, часов | 92 | 40 | | 30 | | 21 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | 32 |
| Раздел 5. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 128 | 68 | | 40 | | 20 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Раздел 1. Сущность туристско-рекреационного проектирования

Цель: формирование у студентов комплекс знаний, умений и навыков, в области прогнозирования и бизнес-планирования, получение студентами специальных знаний в области концепций стратегического планирования деятельности предприятия в условиях рыночной экономики, а также приобретения навыков применения теоретических знаний в целях повышения эффективности деятельности организаций, участия в разработке и реализации корпоративной, конкурентной и функциональных стратегий организации.

Перечень изучаемых элементов содержания

Макроэкономические прогнозы, межотраслевые и межрегиональные, прогнозы развития народнохозяйственных комплексов, отраслевые и региональные прогнозы, прогнозы звеньев экономики: предприятий, объединений, отдельных производств и продуктов. Долгосрочные (от 5 до 15-20 лет), среднесрочные (от 3 до 5 лет), краткосрочные (от месяца до года), оперативные (от одного месяца – на каждый день, неделю, декаду). Директивное или административно-командное планирование. Индикативное планирование. Стратегическое планирование.

Простые методы и комплексные методы прогнозирования. Фактографические методы.

Экспертные методы. Комбинированные методы. Методы экспертных оценок. Методы экстраполяции. Методы моделирования и экономико-математические методы. Метод экономического анализа. Балансовый метод. Нормативный метод.

Линейная и нелинейная регрессии. Построение графиков зависимостей и графиков точек отклонений. Построение вспомогательных таблиц. Оценка некоторых эконометрических показателей.

Вычисление фактических значений, построение трендов, расчет ошибок отклонений.

Расчет сезонной компоненты. Десезонализация данных. Расчет ошибок прогнозирования.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятия «прогноз» и «план»: основные отличия.
2. Место предмета в системе связанных с ним дисциплин.
3. Состояние прогнозирования и планирования в начале нового тысячелетия.
 1. Назовите простые методы прогнозирования.
 2. Назовите комплексные методы прогнозирования.
 3. В чем суть фактографических методов?
 4. В чем суть экспертных методов?
 5. В чем суть комбинированных методов?
 6. В чем суть методов экспертных оценок?
 7. В чем суть методов экстраполяции?
 8. В чем суть методов моделирования?
 9. В чем суть метода экономического анализа?
 10. В чем суть балансового метода
 11. В чем суть нормативного метода?
 12. Область применимости линейной и нелинейной регрессии.
 13. Методика построения графиков зависимостей и графиков точек отклонений.
 14. Необходимость построения вспомогательных таблиц.
 15. Оценка основных показателей регрессионных зависимостей.
 16. Суть построения тренда.
 17. Необходимость вычисления ошибок отклонений.

Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами

Цель: получение обучающимися теоретических знаний о методологии проектного анализа и управления, знаний, умений и навыков организационного проектирования управления инновационной программой с последующим применением в профессиональной сфере и

практических навыков (формирование) по наращиванию преимуществ предприятия в длительной перспективе

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды конкуренции проектов за ресурсы организации. Проблемы, возникающие из-за отсутствия связи между стратегией и инновационными программами. Создание системы приоритетности проектов и формирование позитивного отношения к ней. Процесс отбора проектов: предложение проектов, роль команды по установлению приоритетов, критерии отбора, модель сбалансированной оценки.

Обзор стандартов профессионального управления проектом. Матрица работ по управлению проектом. Характеристики жизненного цикла инновационной программы. Фазы инновационной программы и типы их взаимосвязи. Этапы инновационной программы. Границы, входы и выходы инновационной программы. Информационная система инновационной программы. Алгоритм управления интеграцией инновационной программы.

Подходы к структуризации инновационной программы: продуктовый, по жизненному циклу, смешанный. Алгоритм планирования инновационной программы.

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение туристско-рекреационных ресурсов.
2. По каким признакам осуществляется их классификация?
3. Какие ресурсы относятся к природным?
4. Что такое возобновляемые природные ресурсы?
5. Что такое заменимые природные ресурсы?
6. Какие ресурсы относятся к антропогенным?
7. Что такое туристская рента?
8. Какие задачи необходимо решать для проведения оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
9. Как подразделяются основные фонды?
10. Какие виды стоимости основных средств вы знаете?
11. Что такое амортизация?
12. Как ее рассчитывают?
13. Какие ресурсы необходимы для функционирования санатория?
14. Какие модели используют для финансового учета персонала?
15. Какие элементы корпоративной культуры вы знаете?

Раздел 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ

Цель: получения обучающимися теоретических знаний о методологии проектного анализа и управления, знаний, умений и навыков организационного проектирования управления инновационной программой с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по наращиванию преимуществ предприятия в длительной перспективе

Перечень изучаемых элементов содержания

Перспективы развития санаторно-курортных предприятий: горизонтальная, сетевая, виртуальная, обучающаяся организация. Процедура организационной диагностики. Процедура и методы организационного проектирования. Элементы проектирования организации. Эскизный и рабочий организационный проект. Этапы организационной инновационной программы. Содержание задания на разработку организационной инновационной программы. Структура организационной инновационной программы. Схема работы по созданию организационной инновационной программы. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие тенденции определяют развитие санаторно-курортных организаций?
2. Как интегрируются фазы жизненного цикла и трансформации бизнеса?
3. Что такое неблагоприятная управленческая ситуация?
4. Каковы методы организационного проектирования?
5. В чем различие эскизного и рабочего организационного инновационной программы?
6. Что входит в структуру организационного инновационной программы?
7. В чем особенности проектирования организационной системы?
8. Как требования заинтересованных сторон отражаются в организационном проекте?
9. Как проектируется создание ценности?
10. Укажите и объясните ключевые проблемы интеграции людей и процессов?
11. Как устанавливается взаимосвязь между личными и организационными целями?
12. Как проекты конкурируют за ресурсы?
13. Как проводится отбор проектов?
14. Как определяется приоритетность проектов?
15. Какие вам известны стандарты профессионального управления проектом?

Раздел 4. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения

Цель: дать студентам знания правовых основ рекреационного проектирования по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Лицензирование и сертификация Санаторно-курортных услуг

Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере. Некоторые проблемы законодательства в сфере реализации санаторно-курортного продукта. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.
2. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
3. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
4. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.
5. Управление курортным делом на различных уровнях.
6. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

Раздел 5 Организационно-методические основы проектирования санаторно-оздоровительного типа предприятий

Цель: дать студентам знания деятельности санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Санаторно-оздоровительная организация как система

Особенности деятельности санаторно-оздоровительной организации

Структура бизнес-плана.

Особенности бизнес-плана в сфере услуг.

Программы реализации бизнес-планов, источники финансирования.

1) Подготовительный этап: сбор информации, оценка направлений исследований;

2) Этап разработки бизнес-плана: анализ возможных рисков, формулирование предупреждающих действий

3) Этап реализации бизнес-плана: корректирующие действия по выполнению плана предприятия.

Вопросы для самоподготовки:

Проблемы бизнес-планирования в малом и среднем бизнесе в современных российских условиях.

Санаторно-оздоровительная услуга, состав, особенности

Роль и значение бизнес-планирования в организациях санаторно-оздоровительного типа.

Раздел 6 Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия

Цель: дать студентам знания деятельности санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Рынок санаторно-оздоровительных услуг, его особенности.

Специфика ценообразования санаторно-оздоровительных услуг.

Баланс спроса и предложения на рынке санаторно-оздоровительных услуг.

Проблемы санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях.

Мониторинг санаторно-оздоровительных услуг в современных условиях.

Санаторно-оздоровительные организации.

Вопросы реализации бизнес-планов

Вопросы для самоподготовки:

Разработка раздела «План маркетинга» бизнес-плана создания предприятия.

Разработка элементов оформления бизнес-плана предприятия санаторно-оздоровительного типа.

Раздел 7 Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии.

Цель: дать студентам знания деятельности санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

Перечень изучаемых элементов содержания

Проблемы деятельности санаторно-оздоровительных организаций в современный период (социальный и экономический кризисы)

Роль и значение инноваций как антикризисное управление.

Проектная деятельность санаторно-оздоровительных организаций в системе управления персоналом.

Способы привлечения финансовых средств (государственных, частных).

Вопросы для самоподготовки:

Отличие бизнес-планирования от проектной деятельности.

Государственные программы развития санаторно-оздоровительных организаций в России.

Передовые технологии в санаторно-оздоровительном обслуживании.

Роль и значение НИИ курортологии в России в перспективе.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Директивное или административно-командное планирование: история создания и применимость на практике.
2. Индикативное планирование: области применения
3. Области применения простых и комплексных методов прогнозирования.
4. Отличие методов моделирования и методов экстраполяции.
5. Суть и применение на практике нормативного метода.
6. Суть и применение на практике пофакторного метода.
7. Суть и применение на практике программно-целевого метода.
8. Области применимости нормативный метода.
9. Области применимости пофакторного метода.
10. Области применимости программно-целевого метода
11. История регрессионного анализа и его основоположники.
12. Использование регрессионного анализа в деятельности туристских организаций.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – кейс-задание.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

Задание 1.

«FORWARD» – это предприятие в форме общества с ограниченной ответственностью, зарегистрированное в сентябре 2004 г. Управление фирмой осуществляется 4-мя ее владельцами. Фирма «FORWARD», являясь туристическим агентством, основным видом деятельности выбрало для себя международный туризм; внутренний туризм; поездки по России; загородные поездки. На начальном этапе своего развития фирма «FORWARD» представляет собой небольшую туристическую компанию, занимающуюся:

- организация обслуживания иностранных туристов в РФ, и продажа поездок иностранным туристам на коммерческой основе, разработка и внедрение новых маршрутов туризма;
- организация и предоставление услуг гидов-переводчиков, обеспечение трансфера, экскурсионное обслуживание, театральные-зрелищных и иных мероприятий, транспортные и другие услуги туристам, включая обслуживание транзитных туристов на всех видах транспорта;
- осуществление на договорной основе бронирования транспортных, гостиничных и иных услуг и обеспечение предоставления на территории РФ согласованного и оплаченного туристами обслуживания;
- оформление виз и паспортов;
- оказание посреднических услуг внутри страны и за ее пределами;
- осуществление мероприятий по повышению экономической эффективности иностранного туризма и туризма за границей, качества и конкурентоспособности производимых услуг при наименьших затратах;
- производство и продажа сувениров;
- оптовая и розничная торговля;
- посредническая деятельность;
- операции с недвижимостью, коммерческие и посреднические услуги, брокерская и дилерская деятельность;
- организация работы коммерческих магазинов, реализация собственной и закупной продукции;
- оказание научно-технических, агентских, лизинговых, рекламных, патентно-лицензионных, информационных и представительских услуг;
- работа в сфере общественного питания (эксплуатация ресторанов, кафе и столовых);
- индустрия развлечений (казино, парки, аттракционы, концертная деятельность, кафе и столовых);

Общество вправе также осуществлять любые иные виды деятельности, не запрещенные законодательством РФ

Все виды деятельности, подлежащие лицензированию, осуществляются Обществом только после получения соответствующей лицензии.

Фирма «FORWARD» предоставляет туристические и экскурсионные услуги. Фирма «FORWARD» предоставляет услуги, которые позволяют удовлетворить естественный интерес людей познакомиться с образом жизни, менталитетом и культурой другой страны. Фирма «FORWARD» помогает людям узнать, что есть общего и каковы различия между их собственными и другими образами жизни. Предоставляемые услуги ориентированы, главным образом, на индивидуальных туристов или очень небольшие группы, состоящие из трех-четырех человек, которые заинтересованы в том, чтобы получить более глубокое представление о реальной жизни страны. Принять фонд заработной платы в ООО «FORWARD» исходя из средней заработной платы в отрасли на настоящий момент.

Общие организационные расходы включают: аренду помещения (между ТТК и МКАД); закупку орг. техники; закупку и установку мебели; доп. расходы на обустройство; зарплату работников; прочие расходы.

Фирма располагает собственным и заемным капиталом (в соотношении 1:3) на общую сумму 12 млн. руб.

Разработать:

1. Стратегический план развития до 2020 г.
2. Финансовый план.
3. Маркетинговый план.
4. План по персоналу.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Этапы составления бизнес-плана инвестиционного проекта
2. Анализ внешней среды и его роль в бизнес-планировании
3. Применение методов планирования в процессе составления бизнес-планов
4. Логика составления бизнес-плана
5. Роль маркетинговых исследований в процессе составления бизнес-плана
6. Маркетинговая составляющая в бизнес-планировании
7. Содержание бизнес-плана торгового предприятия
8. Последствия ошибок при составлении и реализации бизнес-плана
9. Резюме конкретного предприятия любой формы собственности и вида деятельности
10. Автоматизация расчетов при составлении бизнес-планов
11. Особенности составления бизнес-плана в российских условиях
12. Анализ рынка как элемент бизнес-плана
13. Анализ конкурентов как элемент бизнес-плана
14. Учет рисков при составлении бизнес-плана
15. Место маркетинговых стратегий в бизнес-планировании
16. Опыт бизнес-планирования в зарубежных компаниях
17. Опыт бизнес-планирования в российских компаниях

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Какое из высказываний о планировании экономической деятельности предприятий туризма является ошибочным:

А. При планировании не используются показатели детерминированных временных рядов.
В. Планирование зависит от точности фактических показателей предшествующего периода.

С. Планирование всегда базируется на неполных данных.

Д. Кризисы в экономике не поддаются планированию.

К принципам планирования экономической деятельности предприятий туризма не относятся:

А. Вариативность.

В. Адаптивность.

С. Сезонность.

Д. Непрерывность.

Отличительными особенностями среднесрочного планирования экономической деятельности предприятий туризма не является:

А. Длительность временного периода до трех лет.

В. Конкретизация прогнозируемых на перспективу показателей.

С. Разработка на основе среднесрочных планов календарных программ работы предприятия на месяц и неделю.

Д. Детализация на основе среднесрочных планов разделов плана эксплуатационной деятельности гостиницы, товарооборота ресторана и т.д.

К методам планирования экономических показателей деятельности предприятий туризма не относятся:

А. Долгосрочный.

В. Балансовый.

С. Индексный.

Д. Нормативный.

По целям достижения выделяют следующие виды планирования деятельности предприятий:

А. Оперативное

В. Краткосрочное

С. Детализированное

Д. Научное

Планирование - это:

а) совокупность знаний о закономерностях развития различных хозяйственных систем в будущем;

б) исследование рынка;

в) достижение поставленных целей

Объектом планирования являются:

а) Земля как планета Солнечной системы;

б) туристическая фирма;

в) любая организационная система, открытая для взаимодействия

Методология планирования - это:

а) приемы исследования;

б) совокупность теоретических выводов, общих закономерностей, научных принципов разработки планов;

в) выбор ориентации планирования

Проект - это:

а) непрерывный процесс планирования деятельности;

б) определенный план действий, обусловленный конкретными целями, определяющих способ ее решения;

в) программа развития

Инвестиционный проект требует:

а) применение новых технологий;

б) вложения капитала;

в) экономических преобразований

Цена является выражением закона:

а) стоимости;

б) накопления;

в) пропорционального развития производства

Современная методология выделяет основные уровни исследования:

а) три;

б) девять;

в) пять

Теоретическому уровню исследования отвечают:

а) экспертные опросы;

б) коммуникационный подход;

в) принципы диалектики

Теоретико-эмпирический уровень исследования использует:

а) регрессионный анализ;

б) дедукцию;

в) моделирование

Эмпирический уровень исследования использует:

а) «полевые методы»;

б) индукцию;

в) закон стоимости

Формализованные методы:

а) платежная матрица;

б) синтез;

в) анализ

Междисциплинарные методы:

а) закон спроса и предложения;

б) картографический;

в) системный подход

Исследователь, подготовленный по специальной программе, играет роль обычного покупателя по методу:

а) Делфи;

б) Таинственный покупатель;

в) Аудит торговых точек

Для исследования выбирается фокус-группа, состоящая из:

а) 100-150 участников;

б) 10-25 участников;

в) 8-10 участников

Хоум-тест - это:

а) глубинное фокусированного интервью;

б) домашний тест;

в) экспресс-опроса

Методикой "торговые панели" пользуются при определении:

а) потребительской корзины семьи;

б) информации о продажах;

в) специфических свойств отдельного продукта

Преактивизм состоит из:

а) анализа прошлого опыта;

б) предвидение будущего и подготовки к нему;

в) анализа современного положения вещей

Основные принципы интерактивного планирования:

а) участия;

б) анализа;

в) аналогии

Интеграция охватывает взаимодействие единиц:

а) всех уровней;

б) разных уровней;

в) одного уровня

Стратегическое планирование выполняет:

а) руководитель подразделения;

б) руководитель учреждения;

в) менеджер направления

Если объектом планирования выбрана туристическая фирма как элемент туристической отрасли страны, то применяется:

а) стратегическое планирование;

б) нормативное планирование;

в) тактическое планирование

Когда объектом планирования является производственный процесс, то применяется планирование:

а) оперативное;

б) тактическое;

в) стратегическое

ИШ обеспечивает доходы бюджета на:

а) 25%;

б) 35%;

в) 5,5%

Налог на добавленную стоимость составляет часть от оборота:

а) десятую;

б) шестую;

в) четвертую

Выработка работников зависит от:

а) величины зарплаты;

б) акциза;

в) прибыли от реализации

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Проектирование в истории и культуре.
2. Сущность и концептуальные основы проектирования. Особенности лечебного проектирования.
3. Возможности и особенности проектирования как технологии работы с будущим. Особенности социального проектирования.
4. Типология проектов. Особенности социальных проектов.
5. Особенности и организация командной работы по разработке и реализации инновационной программы.
6. Ответственность проектировщика при разработке и реализации проектов
7. Ситуация проектирования и задание на проектирование
8. Методы и технологии социального проектирования.
9. Ситуация проектирования и задание на проектирование.
10. Идея, замысел, концепция инновационной программы.
11. Целеполагание и работа с прототипами в процессе социального проектирования.
12. Анализ и исследование в процессе социального проектирования/

13. Организация кооперации в процессе социального проектирования.
14. Организационная структура инновационной программы. Общие принципы построения организационных структур.
15. Содержание проектного планирования. Система планов в управлении инновационной программой.
16. Содержание проектного планирования. Система планов в управлении инновационной программой.
17. Проектный риск и неопределенность. Классификация факторов (причин) рисков.
18. Типы риска. Классификация проектных рисков.
19. Проектный риск. Классификация потерь в связи с наступлением рискованного события.
20. Управление проектными рисками.
21. Качественный и количественный анализ проектных рисков
22. Характеристика методов и анализа рисков.
23. Курортно-рекреационные ресурсы Российской Федерации.
24. Курорты Российской Федерации в общей системе здравоохранения и туризма.
25. Система рекреационных организаций в современных условиях.
26. Организация оздоровления детей на современном курорте.
27. Социально-экономическая эффективность санитарно-курортного оздоровления.
28. Курортная инфраструктура, основные заделы, особенности функционирования.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Понятие, свойства, состав и основные характеристики курортно-рекреационных ресурсов.
2. Природные лечебные ресурсы России
3. Охрана природных лечебных ресурсов
4. Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования
5. Рекреационное районирование, критерии формирования и использования различных типов рекреационных систем.
6. Рекреационные зоны Российской Федерации и экономическое районирование, и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации, их отличие.
7. Минеральные воды, происхождение, использование в оздоровительных целях.
8. Минеральные воды, классификация, использование для внутреннего применения.
9. Лечебные грязи, происхождение, классификация. Особенности применения.
10. Климатотерапия, классификация, общие принципы действия, организация в условиях курортного оздоровления.
11. Климат, погода, медицинская климатология, механизм действия погодных факторов на организм.
12. Метеотропные реакции, их профилактика в условиях санаторно-курортного оздоровления.
13. Аэротерапия, виды, механизмы действия, использование в санаторно-курортном оздоровлении, особенности дозирования.
14. Гелиотерапия, воды, механизм действия, принципы организации в теплый и холодный период года.
15. Понятие о ландшафтной рекреологии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

Этапы составления бизнес-плана инвестиционного проекта

1. Анализ внешней среды и его роль в бизнес-планировании
2. Применение методов планирования в процессе составления бизнес-планов
3. Логика составления бизнес-плана
4. Роль маркетинговых исследований в процессе составления бизнес-плана
5. Маркетинговая составляющая в бизнес-планировании
6. Содержание бизнес-плана торгового предприятия
7. Последствия ошибок при составлении и реализации бизнес-плана
8. Резюме конкретного предприятия любой формы собственности
9. и вида деятельности
10. Автоматизация расчетов при составлении бизнес-планов
11. Особенности составления бизнес-плана в российских условиях
12. Анализ рынка как элемент бизнес-плана
13. Анализ конкурентов как элемент бизнес-плана
14. Учет рисков при составлении бизнес-плана
15. Место маркетинговых стратегий в бизнес-планировании
16. Опыт бизнес-планирования в зарубежных компаниях
17. Опыт бизнес-планирования в российских компаниях

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Дайте определение гостиничному хозяйству и охарактеризуйте его основополагающий элемент.
2. Дайте определение гостиничного продукта и назовите его специфические характеристики.
3. Сформулируйте основные положения формирования гостиничного продукта и их характеристики.
4. Назовите подходы к определению и уровни формирования структуры гостиничного продукта.
5. Обозначьте роль инноваций в формировании гостиничного продукта. Подготовьте обзор передовых технологий в гостиничном бизнесе.
6. Определите роль концептуальных гостиничных продуктов в построении долгосрочных и устойчивых конкурентных преимуществ.
7. Дайте краткую характеристику управлению проектами.
8. Какие подсистемы образуют систему управления проектами?
9. Какова иерархия управления проектами?
10. Что такое управляющая модель? Как соотносятся модели и подсистемы проекта?
11. Что такое проект, подпроект, программа, портфель?
12. Какие виды проектов вы знаете? Приведите примеры каждого вида проекта в гостиничном деле.
13. В чем специфика жизненного цикла проекта создания новой гостиницы?
14. Какие факторы обуславливают важность стадии запуска проекта новой гостиницы?
15. Охарактеризуйте участников проекта в гостиничном деле. Каковы их функции?
16. Какие организационные структуры могут сложиться в проекте нового отеля?
17. Какие роли может играть инвестор?
18. Какие бизнес-процессы осуществляются при запуске отеля?
19. Кратко опишите организационные системы проектной деятельности. Какие факторы определяют их выбор?
20. Какие услуги оказывает управляющая компания и на какой основе?

21. В чем преимущества обращения к управляющей компании?
22. Какие из бизнес-процессов гостиницы могут быть отданы на аутсорсинг?
23. Какие основные нормативно-технические документы используются при проектировании и строительстве рекреационных учреждений?
24. Расшифруйте аббревиатуру, дайте точное название и область применения СНиП 2.08.02-89*.
25. Как вы понимаете пункт СНиП, гласящий, что «нормы содержат обязательные рекомендательные и справочные положения».
26. Назовите существующие типы туристских учреждений.
27. Охарактеризуйте архитектурно-пространственную композицию туристских гостиниц.
28. Что входит в понятие «проектирование здания»?
29. Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов?
30. Перечислите основные принципы проектирования гостиничных предприятий.
31. Перечислите этапы проектирования гостиницы и дайте характеристику каждому этапу.
32. Какой проект называют типовым?
33. Чем типовой проект отличается от индивидуального?
34. Что графически отображено на генеральном плане?
35. Назовите известные системы застроек гостиничных предприятий.
36. Какие схемы применяются при проектировании жилых этажей гостиницы?
37. Какие группы помещений включает СНиП в состав гостиничного предприятия?
38. Дайте определения понятий «фирменный стиль», «дизайн».
39. Назовите основные носители элементов фирменного стиля.
40. Дайте характеристику основным функциям фирменного стиля.
41. Каковы основные функции товарного знака?
42. Перечислите основные составляющие профессионального логотипа.
43. Какую роль играет фирменный стиль в деятельности предприятий гостиничного бизнеса?
44. Какие этапы включает процесс разработки фирменного стиля гостиницы?
45. Какие стилеобразующие элементы вы знаете?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

реферат

1. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.
2. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания
3. Туристская рента?
4. Проведение оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
5. Подразделение основных фондов?
6. Виды стоимости основных средств?
7. Амортизация и методика ее расчета?
8. Ресурсы необходимы для функционирования санатория?
9. Модели финансового учета персонала?
10. Элементы корпоративной культуры?
11. Бизнес-планирование на предприятиях санаторно-оздоровительного типа.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Расчет эффективности вложений средств в конкретный инвестиционный проект при наличии других форм вложения средств с тем же самым уровнем риска.
2. Уровень финансового риска как важный показатель деятельности предприятия

кредитора.

3. Анализ финансовой отчетности с помощью финансовых коэффициентов.
4. Влияние заемных средств на деятельность предприятия.
5. Возможность привлечения денежных средств и рынок капитала.
6. Противоречия между акционерами и управляющими (менеджерами) в крупных

компаниях.

1. Каковы основные источники финансовых ресурсов предприятия?
2. Что такое норма рентабельности и норма доходности?
3. Какова классификация видов инвестиций по критерию «объект инвестиций».
4. Как проводится оценка потока платежей инвестиционного проекта с учетом и без учета дисконтирования?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: круглый стол (дискуссия)

Перечень вопросов при подготовке круглого стола раздела 6:

1. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.
2. Роль и значение лечебно-оздоровительных услуг в отдыхе и путешествиях
3. Роль и значение НИИ курортологии в санаторно-оздоровительной деятельности
4. Проблемы обеспечения санаторно-оздоровительным отдыхом для социальных категорий населения
5. Выделить наиболее сложные элементы в структуре бизнес-планов для санаторно-оздоровительных организаций

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – тестирование

Бизнес-план создания и развития предприятия разрабатывается на период:

- а) 1-5 лет;
- б) 5-10 лет;
- в) 5-15 лет;
- г) 0,5-1 год.

Бизнес-план создания предприятия:

- а) может не разрабатываться;
- б) является обязательным для разработки документом;
- в) подлежит обязательной государственной регистрации;
- г) является частью устава предприятия.

Наиболее правильный выбор

Бизнес-планирование характерно для:

- а) всех предприятий, функционирующих в условиях рыночной экономики;
- б) крупных предприятий, функционирующих в условиях рынка;
- в) начинающих предпринимателей;
- г) успешных предпринимателей.

Бизнес-планирование осуществляется:

- а) на всех стадиях жизненного цикла предприятия;
- б) только на стадиях создания и развития предприятия;
- в) только на стадии ликвидации предприятия;
- г) только на стадии создания предприятия.

Множественный выбор

Планирование – это:

- а) одна из функций менеджмента;
- б) процесс разработки плана;
- в) детализация процесса достижения цели;
- г) план.

К основным принципам бизнес-планирования относится принцип:

- а) гибкости;
- б) оптимальности;
- в) научности;
- г) Тейлора.

Вписать правильный ответ

_____ представляет собой процесс выявления и оценки характера, тенденций и перспектив изменения объекта исследования и окружающей среды с течением времени.

Предпринимательская деятельность связана с _____ бизнес-процессов на предприятии.

Установить соответствие

Установите соответствие между сферами предпринимательской деятельности и их существенными характеристиками:

- а) торговля;
- б) посредничество;
- в) производство;
- г) сфера услуг;
- а) создание материальных благ;
- б) создание нематериальных благ;
- в) доведение материальных благ до их конечного потребителя;
- г) информационное обеспечение участников рыночных отношений.

Установите соответствие между субъектами предпринимательской среды и их основными целевыми установками:

- а) потребители;
- б) бизнес-партнеры;
- в) органы государственной власти;
- г) инвесторы;
- а) удовлетворение потребности в товарах, работах, услугах;
- б) выгодное вложение капитала;
- в) расширение рынка сбыта продукции;
- г) осуществление предпринимательства в рамках законодательства.

Установить последовательность

Установите последовательность этапов управленческой деятельности предпринимателя:

- а) организация;
- б) стимулирование труда работников;
- в) принятие управленческого решения;
- г) сбор и анализ информации;
- д) планирование;
- е) контроль.

Установите последовательность этапов создания предприятия:

- а) проведение учредительного собрания;
- б) разработка бизнес-плана;
- в) исследование предполагаемого рынка сбыта продукции;

- г) выбор организационно-правовой формы предприятия;
- д) государственная регистрация предприятия;
- е) заключение договоров с поставщиками.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: эссе

Перечень тем эссе к темам раздела 7:

Перечень тем эссе (доклады, презентации) ;

Подобрать 2 статьи (источник: e-library) по выбранной теме, сделать обзор авторов подходов к исследованию санаторно-курортной деятельности, сравнительный анализ, сформулировать свое мнению

Примерная тема:

1. Санаторно-курортное дело в России: состояние, проблемы и перспективы
2. Обзор санаторно-курортной деятельности по статистическим данным.
3. Преимущества и недостатки санаторно-курортной деятельности в период кризисов (COVID)
4. Маркетинговая деятельность в санаторно-оздоровительной организации, ее особенности
5. Возможности и ограничения в санаторно-оздоровительной деятельности в решении проблем сезонности
6. Рыночные условия деятельности санаторно-оздоровительных организаций: проблемы спроса, перспективы

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Особенности бизнес-планирования в санаторно-курортной деятельности в России
2. Проблемы в бизнес-планировании в санаторно-курортной деятельности в России
3. Роль и значение ФСС в деятельности санаторно-оздоровительных организаций
4. Методы снижения влияния фактора сезонности в санаторно-оздоровительных организаций
5. Совершенствование методов управления в политике клиентоориентированного обслуживания
6. Санаторно-курортная деятельность и ее роль в туристской индустрии
7. Санаторно-оздоровительные услуги в структуре платных услуг (по статистическим данным)
8. Возможности и ограничения санаторно-курортной деятельности для социальных категорий населения (социальный туризм)

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **зачет с оценкой и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|--|--|
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике. | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса. | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики | Этап формирования навыков и получения опыта |

| | | | |
|------|--|--|---|
| | | организаций сферы гостеприимства | |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы; | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|----------------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |

| | | | |
|----------------------|--|--|---|
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов.</p> |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Сущность и содержание планирования на предприятии туризма.
2. Система планов предприятия туризма и ее характеристика.
3. Основные принципы и методы планирования на туристских предприятиях.
4. Стратегическое планирование на предприятии туризма.
5. Бизнес-планирование на предприятиях туризма.
6. Бизнес план гостиничного предприятия: основные разделы и метода разработки.

7. Бизнес план туристического предприятия: основные разделы и метода разработки.
8. Планирование маркетинга на предприятии туризма.
9. Планирование операционной деятельности на предприятии туризма.
10. Финансовое планирование на предприятиях туризма.
11. Стратегический прогноз. Генетический и нормативный подходы к прогнозированию.
12. Стратегическое программирование. Виды стратегических программ.
13. Принципы стратегического планирования в туризме.
14. Методы, включаемые в методологию стратегического планирования в туризме.
15. Стратегические цели как основа для планирования и организации деятельности туристического предприятия. Процесс определения целей.
16. Анализ внешней среды. Основные факторы макро-и микросреды.
17. Анализ внутренней среды. Основные направления анализа внутренней среды.
18. Потребители как главный компонент внешней микросреды туристической фирмы. Уровни анализа потребителей.
19. SWOT- анализ как метод стратегического анализа среды. Алгоритм его применения.
20. Оценка влияния возможностей на организацию с помощью метода позиционирования.
21. Матрица возможностей.
22. Оценка влияния угроз на организацию с помощью метода позиционирования. Матрица угроз.
23. угроз.
24. Сущность, задачи, значение бизнес-плана, его отличия от стратегического плана.
25. Организация и этапы разработки бизнес-плана на туристическом предприятии.
26. Структура бизнес-плана туристического предприятия.
27. Дайте определение гостиничному хозяйству и охарактеризуйте его основополагающий элемент.
28. Дайте определение гостиничного продукта и назовите его специфические характеристики.
29. Сформулируйте основные положения формирования гостиничного продукта и их характеристики.
30. Назовите подходы к определению и уровни формирования структуры гостиничного продукта.
31. Обозначьте роль инноваций в формировании гостиничного продукта. Подготовьте обзор передовых технологий в гостиничном бизнесе.
32. Определите роль концептуальных гостиничных продуктов в построении долгосрочных и устойчивых конкурентных преимуществ.
33. Дайте краткую характеристику управлению проектами.
34. Какие подсистемы образуют систему управления проектами?
35. Какова иерархия управления проектами?
36. Что такое управляющая модель? Как соотносятся модели и подсистемы проекта?
37. Что такое проект, подпроект, программа, портфель?
38. Какие виды проектов вы знаете? Приведите примеры каждого вида проекта в гостиничном деле.
39. В чем специфика жизненного цикла проекта создания новой гостиницы?
40. Какие факторы обуславливают важность стадии запуска проекта новой гостиницы?
41. Охарактеризуйте участников проекта в гостиничном деле. Каковы их функции?
42. Какие организационные структуры могут сложиться в проекте нового отеля?
43. Какие роли может играть инвестор?
44. Какие бизнес-процессы осуществляются при запуске отеля?
45. Кратко опишите организационные системы проектной деятельности. Какие факторы определяют их выбор?
46. Какие услуги оказывает управляющая компания и на какой основе?
47. В чем преимущества обращения к управляющей компании?
48. Какие из бизнес-процессов гостиницы могут быть отданы на аутсорсинг?
49. Какие основные нормативно-технические документы используются при проектировании и строительстве рекреационных учреждений?

50. Расшифруйте аббревиатуру, дайте точное название и область применения СНиП 2.08.02-89*.
51. Как вы понимаете пункт СНиП, гласящий, что «нормы содержат обязательные рекомендательные и справочные положения».
52. Назовите существующие типы туристских учреждений.
53. Охарактеризуйте архитектурно-пространственную композицию туристских гостиниц.
54. Что входит в понятие «проектирование здания»?
55. Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов?
56. Перечислите основные принципы проектирования гостиничных предприятий.
57. Перечислите этапы проектирования гостиницы и дайте характеристику каждому этапу.
58. Какой проект называют типовым?
59. Чем типовой проект отличается от индивидуального?
60. Что графически отображено на генеральном плане?
61. Назовите известные системы застроек гостиничных предприятий.
62. Какие схемы применяются при проектировании жилых этажей гостиницы?
63. Какие группы помещений включает СНиП в состав гостиничного предприятия?
64. Дайте определения понятий «фирменный стиль», «дизайн».
65. Назовите основные носители элементов фирменного стиля.
66. Проектирование в истории и культуре.
67. Сущность и концептуальные основы проектирования. Особенности социального проектирования.
68. Возможности и особенности проектирования как технологии работы с будущим. Особенности социального проектирования.
72. Типология проектов. Особенности социальных проектов.
73. Ключевые проектные компетенции.
74. Особенности и организация командной работы по разработке и реализации инновационной программы.
75. Возможности и границы применения социального проектирования.
76. Ответственность проектировщика при разработке и реализации социальных проектов.
77. Субъекты и объекты социального проектирования.
78. Социальный заказ, социальное участие, социальное партнерство.
79. Методы и технологии социального проектирования.
80. Ситуация проектирования и задание на проектирование.
81. Идея, замысел, концепция инновационной программы.
82. Целеполагание и работа с прототипами в процессе социального проектирования.
83. Анализ и исследование в процессе социального проектирования.
84. Организация кооперации в процессе социального проектирования.
85. Работа с проблемами и конфликтами в ходе разработки и реализации социального инновационной программы.
86. Организация переговоров и экспертизы в ходе разработки и реализации социального инновационной программы.
87. Игровые методы моделирования проблем и организации взаимодействий.
88. Анализ и планирование ресурсов в социальном проектировании.
89. Социальные и культурные ресурсы инновационной программы.
90. Финансовые ресурсы инновационной программы. Бюджетное планирование. Фандрайзинг.

Аналитическое задание (проблемные ситуации):

1. Проектирование в истории и культуре.
2. Сущность и концептуальные основы проектирования. Особенности социального проектирования.
3. Возможности и особенности проектирования как технологии работы с будущим. Особенности социального проектирования.

4. Типология проектов. Особенности социальных проектов.
5. Ключевые проектные компетенции.
6. Особенности и организация командной работы по разработке и реализации инновационной программы.
7. Возможности и границы применения социального проектирования.
8. Ответственность проектировщика при разработке и реализации социальных проектов.
9. Субъекты и объекты социального проектирования.
10. Социальный заказ, социальное участие, социальное партнерство.
11. Методы и технологии социального проектирования.
12. Ситуация проектирования и задание на проектирование.
13. Идея, замысел, концепция инновационной программы.
14. Целеполагание и работа с прототипами в процессе социального проектирования.
15. Анализ и исследование в процессе социального проектирования.
16. Организация кооперации в процессе социального проектирования.
17. Работа с проблемами и конфликтами в ходе разработки и реализации социального инновационной программы.
18. Организация переговоров и экспертизы в ходе разработки и реализации социального инновационной программы.
19. Игровые методы моделирования проблем и организации взаимодействий.
20. Анализ и планирование ресурсов в социальном проектировании.
21. Социальные и культурные ресурсы инновационной программы.
22. Финансовые ресурсы инновационной программы. Бюджетное планирование. Фандрайзинг.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестации по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Балюк, Н.А. Комплексная оценка туристско-рекреационного потенциала территории : учебное пособие / Н.А. Балюк, Е.Н. Киприна ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2016. – 175 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571880> (дата обращения: 28.01.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01402-4. – Текст : электронный.
2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449239>
3. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448693>

Дополнительная литература

1. Габелко, С.В. Комплексное проектирование предприятий индустрии питания : учебно-методическое пособие : [16+] / С.В. Габелко, О.В. Рогова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 88 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575412> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3822-0. – Текст : электронный.
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>
3. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|--|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|---|---|--|
| | Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

1. www.new.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров.
2. www.restoran.ru Информационно-поисковая система.
3. www.menu.ru Информационно-поисковая система.
4. www.restoranoff.ru Сообщество профессионалов ресторанного бизнеса.

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | цитирования – Scopus: | опубликованных в научных изданиях. | Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения. Освоение учебной дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных

занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Оценка гостиничного потенциала территории» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

_____ П.В. Солодуха

28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ КЕЙТЕРИНГА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «*Основы кейтеринга*» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «*Гостиничное дело*» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «*Гостиничное дело*», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «*Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц*»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента экономического факультета Зеленова В.В..

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент

В.Ш.Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент

К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»

Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 7 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 7 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 19 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 24 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 24 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 26 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 27 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 28 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 30 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 30 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 31 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 31 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине33 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 34 |
| 5.6 Образовательные технологии | 35 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы кейтеринга» является формирования у студентов практических навыков в сфере кейтеринг индустрии; планирование хозяйственной деятельности в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

- знать: правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола; виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей; правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента винно-водочных изделий характеру подаваемых блюд; правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в ресторанах категории люкс и высшей); особенности приготовления, оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь (для работающих в ресторанах и барах категории люкс и высшей); особенности обслуживания приемов, банкетов, торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей; характеристики блюд и напитков, уметь предложить их потребителю и предоставить краткую информацию о них в процессе обслуживания; профессиональную терминологию; основы психологии и соблюдать при обслуживании принципы профессиональной этики.

- уметь: применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола; составлять меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов.

- владеть: навыками обслуживания посетителей; навыками сервировки стола, транспортировании подносов с блюдами по залу, переносе обеденных приборов и посуды; оформления счетов и расчета по ним с потребителями.

Задачи дисциплины:

-ознакомить студентов с классификацией и структурой ресторанов; -ознакомить с процессом организации производства ресторанной продукции;

- дать знания по изучению потребительского спроса и продвижению ресторанных услуг;

-ознакомить с подготовительным этапом к процессу обслуживания;

-научить студентов работать с нормативно-технологической документацией, СанПиН.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Основы кейтеринга» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «Основы кейтеринга» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства», «Основы гостиничного дела», «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов», «Технологии гостиничной деятельности».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Управление проектами в индустрии гостеприимства

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-7; ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|--|--|
| Технологии | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства |
| | | | ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия. |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства |

| | | | |
|--|--|----------------------------------|--|
| | | организаций сферы гостеприимства | ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет |
| | | | ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен на 6 семестре зачет с оценкой, на 7 семестре - экзамен.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 70 | 56 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 38 | 70 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 92 | 127 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания | 36 | 14 | 22 | 4 | 8 | | 10 |
| Раздел 2. Общие требования к кейтерингу | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 38 | 70 | 16 | 32 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 7. Технологии выездного обслуживания | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 88 | 56 | 16 | 16 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания | 34 | 30 | 4 | | 4 | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 2. Общие требования к кейтерингу | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг | 36 | 32 | 4 | 2 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 7. Технологии выездного обслуживания | 36 | 34 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 127 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | |
|------------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час |
| семестр 6 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания | 12 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Общие требования к кейтерингу | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 38 | 17 | | 15 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Технологии выездного обслуживания | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 70 | 32 | | 30 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-----------|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| семестр 7 | | | | | | | |
| Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Общие требования к кейтерингу | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг | 27 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 91 | 40 | | 30 | | 21 | |

| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | | | | | |
|--|------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|--|
| семестр 8 | | | | | | | |
| Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Технологии выездного обслуживания | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 128 | 68 | | 40 | | 20 | |
| Форма промежуточной аттестации | | Экзамен | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. КЕЙТЕРИНГ КАК ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

Цель: формирования у студентов практических навыков в сфере кейтеринг индустрии, готовности к трудовой и творческой деятельности в области ресторанного сервиса, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

История возникновения и развития кейтеринга. Кейтеринг в сфере общественного питания. Виды выездного ресторанного обслуживания. Лидеры мировой кейтеринг индустрии. Кейтеринг в современной жизни. Кейтеринг и его история. Современное направление развития культуры сервировки.

Вопросы для самоподготовки:

1. Краткая эволюционная справка развития культуры сервировки со времен Древнего мира, в период средневековья и Новое время.
2. История керамического производства. Первый ресторан «Тур д'Аржан».
3. Меню и его история.
4. «Трактирные слуги» периода 16-20 вв.: приспешник, главный повар, погребщик, кравчий, половой.
5. Московское общество взаимопомощи официантов и другой гостиничной и трактирной прислуги.
6. История сервировки и использования посуды.
7. Кейтеринг и его история.
8. Современное направление развития культуры сервировки.

РАЗДЕЛ 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КЕЙТЕРИНГУ

Цель: овладение студентами знаний в области нормативно-правового регулирования деятельности кейтеринговых услуг.

Перечень изучаемых элементов содержания

Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные понятия в области контроля качества продукции и услуг;
2. Назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания;
3. Понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации;
4. Способы обнаружения фальсификации, ее последствия и меры предупреждения
5. Актуальность проблемы обеспечения качества продукции и услуг общественного питания

РАЗДЕЛ 3. ВИДЫ КЕЙТЕРИНГОВЫХ УСЛУГ

Цель: студент должен ознакомиться с видами кейтеринга, типами кейтеринговых услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

VIP кейтеринг. Масс-кейтеринг. Социальный кейтеринг. Кулинарный кейтеринг. Индустриальный кейтеринг. Офисный кейтеринг. Транспортный кейтеринг. Событийный кейтеринг. Детский кейтеринг. Вегетарианский кейтеринг, фуршетный кейтеринг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Форматы обслуживания выездных мероприятий.
2. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
3. Особенности организации работы с временным персоналом.
4. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
5. Документальное сопровождение деятельности кейтеринговой компании.
6. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КЕЙТЕРИНГОВЫХ КОМПАНИЙ.

Цель: студент должен знать специфику работы кейтеринговых компаний; виды кейтерингового обслуживания, процесс оказания услуг, различные типы организационных структур данных компаний, их преимущества и недостатки.

Перечень изучаемых элементов содержания

Структура кейтерингового предприятия, типы организационных структур кейтеринговой компании, Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий, проведения инструктажа персонала, коммерческое предложение кейтеринг-компании.

Вопросы для самоподготовки:

1. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
2. Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий.
3. Соблюдение корпоративных стандартов.
4. Правила организации пространства и потоков движения персонала во время обслуживания мероприятий.
5. Методика проведения инструктажа персонала и инструменты, обеспечивающие качество работы персонала.
6. Организация обучения сотрудников, составление графика работы, введение в служебные обязанности.
7. Работа с корпоративными клиентами.
8. Составляющие предложения и организация тестинга для корпоративного клиента.
9. Активные и пассивные продажи.
10. Качественное коммерческое предложение кейтеринг-компании.
11. Процесс продаж корпоративным клиентам Проведение дегустации.
12. Финансовые потоки бизнеса – касса Вашего успеха.

РАЗДЕЛ 5. МАРКЕТИНГ И ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ КЕЙТЕРИНГОВОЙ КОМПАНИИ

Цель: дать студентам знания и навыки маркетинговой деятельности в специфической области – кейтеринговой услуги, необходимые и достаточные, как для более углубленного изучения данной дисциплины, так и для применения их в реальные практики предприятий общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Структура кейтерингового предприятия, типы организационных структур кейтеринговой компании, Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий, проведения инструктажа персонала, коммерческое предложение кейтеринг-компании.

Вопросы для самоподготовки:

1. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
2. Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий.
3. Соблюдение корпоративных стандартов.
4. Правила организации пространства и потоков движения персонала во время обслуживания мероприятий.
5. Методика проведения инструктажа персонала и инструменты, обеспечивающие качество работы персонала.
6. Организация обучения сотрудников, составление графика работы, введение в служебные обязанности.
7. Работа с корпоративными клиентами.

8. Составляющие предложения и организация тестинга для корпоративного клиента.
9. Активные и пассивные продажи.
10. Качественное коммерческое предложение кейтеринг-компании.
11. Процесс продаж корпоративным клиентам Проведение дегустации.
12. Финансовые потоки бизнеса – касса Вашего успеха.

РАЗДЕЛ 6. ФОРМАТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЕЗДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Цель: дать студентам знания и навыки форматов обслуживания выездных мероприятий, необходимые и достаточные, как для более углубленного изучения данной дисциплины, так и для применения их в реальные практики предприятий общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Структура кейтерингового предприятия, типы организационных структур кейтеринговой компании, Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий, проведения инструктажа персонала, коммерческое предложение кейтеринг-компании.

Вопросы для самоподготовки:

1. Кейтеринг в помещении: особенности организации и проведения.
2. Кейтеринг вне ресторана: особенности организации и проведения.
3. Социальный кейтеринг: особенности организации и проведения.
4. Разъездной кейтеринг: особенности организации и проведения.
5. VIP-кейтеринг: особенности организации и проведения.
6. Организация выездного обслуживания в формате кофе-брейк.
7. Документальное оформление заказов на проведение выездных мероприятий.
8. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
9. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
10. Особенности организации работы летних кафе.
11. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.
12. Особенности организации обслуживания выездного мероприятий по типу шведского стола.
13. Особенности составления летнего меню для ресторана выездного обслуживания.
14. Особенности обслуживания спортивных мероприятий.

РАЗДЕЛ 7. ТЕХНОЛОГИИ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цель: формирования у студентов практических знаний в области технологий выездного обслуживания, готовности к трудовой и творческой деятельности в области ресторанного сервиса, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Планирование пространства для проведения выездного мероприятия. Разработка меню с учетом особенностей места проведения и типа мероприятия. Расчеты объемов блюд. Тестинг. Расчеты и заявки на производство; расчет персонала для обслуживания. Предварительная дегустация блюд для оценки их вкусовых качеств и документального утверждения меню.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные направления в развитии кейтеринга, анализ возможных ошибок при его организации.
2. Материально-техническая база кейтеринга, виды и назначение оборудования.
3. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
4. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
5. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
6. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
7. Виды столовой посуды, используемой при организации выездных мероприятий.
8. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
9. Особенности составления меню для проведения выездных мероприятий.
10. Прием заказа на проведение выездных мероприятий менеджером банкетной службы.
11. Столовое белье, особенности подбора и использования при организации выездных мероприятий.
12. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
13. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
14. Особенности организации работы летних кафе.
15. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1 КЕЙТЕРИНГ КАК ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Современный Российский рынок кейтеринга. Общая характеристика.
2. Особенности развития кейтеринговых услуг на современном ресторанном рынке.
3. Кейтеринг напитков и коктейлей как самостоятельный вид услуг.
4. Социальный кейтеринг и особенности его реализации.
5. Новые виды кейтеринговых услуг в ресторанном бизнесе.
6. Ресторанный консалтинг. Перспективы развития.
7. Развитие сегмента предприятий питания формата fast-food.
8. Развитие сегмента предприятий питания формата street-food.
9. Развитие сегмента предприятий питания формата fast-casual.
10. Развитие сегмента предприятий питания формата casual-dining.
11. Развитие сегмента предприятий питания формата fine-dining.
12. Развитие сегмента предприятий питания формата QSR.
13. Развитие сегмента предприятий питания формата food-court.
14. Развитие сегмента предприятий питания формата free-flow.
15. Развитие сети кофеен на современном ресторанном рынке.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Кейтеринг это:

- а) предоставление услуг ОП вне ресторана
- б) предоставление услуг в ресторане
- в) предоставление услуг на предприятиях
- г) предоставление услуг на транспорте;

2. Режим питания – это:

- а) распределение пищи в течении дня по времени, калорийности и объёму, т.е. продолжительность приема пищи и интервалы между ними
- б) распределение пищи в течении дня по времени
- в) определенный график, по которому осуществляется питание

3. Фуршет, Шведский стол, Кофе-брейк, Коктейль относятся к:

- а) кейтерингу вне ресторана
- б) VIP-кейтерингу
- в) видам выездного ресторанного обслуживания

4. Выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов и использование самых современных кейтеринг-технологий – это:

- а) VIP-кейтеринг
- б) кейтеринг вне ресторана

5. Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:

- а) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;
- б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;
- в) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;
- г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

6. Сертификация услуг предприятия ОП – процедура:

- а) обязательная
- б) добровольная
- в) законодательно обусловленная
- г) только для социальных предприятий

7. При организации питания иностранных туристов из разных стран в одном зале на столы следует устанавливать:

- а) надписи с названием страны
- б) ничего не следует устанавливать
- в) флажки этих стран

9. Методы обслуживания бывают:

- а) самообслуживание;
- б) обслуживание официантами;
- в) комбинированный;
- г) все ответы верны.

10. Формы обслуживания потребителей:

- а) столы саморасчета;
- б) реализация продукции через автоматы;
- в) по типу «шведского стола»;
- г) отпуск скомплектованных обедов;
- д) все ответы не верны.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КЕЙТЕРИНГУ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Основные понятия ГОСТ Р 55051—2012
2. Показатели качества оказания услуг общественного питания
3. Актуальность проблемы обеспечения качества продукции и услуг общественного питания
4. Классификация контроля качества
5. Виды и методы контроля
6. Органы государственного контроля (надзора) за соблюдением технических регламентов в предприятиях общественного питания
7. Классификация контроля качества услуг общественного питания
8. Виды и методы контроля качества услуг общественного питания
9. Органы государственного контроля (надзора) за соблюдением технических регламентов в предприятиях общественного питания
10. Порядок и этапы проведения контроля качества
11. Защита прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при поведении государственного контроля (надзора)
12. Порядок обжалования актов государственного контроля кейтеринговых услуг

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Первый шаг в работе с жалобами:

- а) быстро исправить ошибку;
- б) проверить доволен ли гость;
- в) поблагодарить.

2. После того как принят заказ необходимо:

- а) не медленню приступить к его исполнению;
- б) повторить заказ;
- в) забрать меню.

3. Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным.

- а) верно;
- б) неверно;
- в) только с обычными гостями, не с VIP-персонами.

4. Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:

- а) попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столики;
- б) немедленно подойдёте;
- в) крикните гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант».

5. Ресторан в нормативных документах определяется как:

а) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;

- б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;
- в) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
- г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

6. В соответствии с ГОСТ Р 50764—95 «Услуги общественного питания. Общие требования» понятие услуги общественного питания определяется как:

- а) результат деятельности предприятий и отдельных граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга;
- б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;
- в) услуги, максимально удобные и эффективные для организации системы питания на предприятии или объекте;
- г) услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3
ВИДЫ КЕЙТЕРИНГОВЫХ УСЛУГ**

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Классификация кейтеринга;
2. Три основных вида кейтеринга: приготовление пищи и оказание выездных услуг, приготовление пищи за пределами помещения и выездное обслуживание и контракт на поставку готовых к потреблению блюд.
3. Виды кейтеринга по типу оказания услуг:
4. Тайм-кейтеринг (кейтеринг события)
5. Плейс-кейтеринг (контрактный кейтеринг)
6. Транспортный кейтеринг
7. Кулинарный кейтеринг (cookery)
8. VIP-кейтеринг
9. Масс-кейтеринг On-premise catering
10. Off-premise catering Офисный кейтеринг
11. В&В кейтеринг (bed & breakfast catering)
12. Бар-кейтеринг (bar & buffet catering)
13. Отельный кейтеринг (hotel catering)
14. Резидентал-кейтеринг (residential catering)
15. Кейтеринг стройплощадок (building site catering)
16. Социальный кейтеринг
17. Эвент-кейтеринг (event catering)

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

- а) Французский
- б) Русский

- в) Немецкий
- г) Американский
- д) Английский
- е) Все вышеперечисленные

2. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

- а) 1 официант на 2-4 человека
- б) 1 официант на 4-6 человек
- в) 1 официант на 6-8 человек
- г) 1 официант на 8-10 человек
- д) 1 официант на 10-12 человек
- е) 1 официант на 12-14 человек

3. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

- 1 официант на 2-4 человека
- а) 1 официант на 4-6 человек
- б) 1 официант на 6-8 человек
- в) 1 официант на 8-10 человек
- г) 1 официант на 10-12 человек
- д) 1 официант на 12-14 человек

4. Банкеты, для которых не накрывают столы:

- а) Дипломатический прием
- б) Банкет-чай
- в) Кофе-брейк
- г) Банкет-фуршет
- д) Банкет-коктейль
- е) Банкет с частичным обслуживанием официантов

5. Банкеты, которые проводят «стоя»:

- а) Дипломатический прием
- б) Банкет-чай
- в) Кофе-брейк
- г) Банкет-фуршет
- д) Банкет-коктейль
- е) Банкет с частичным обслуживанием официантов

6. При каком виде кейтеринга работники могут сопровождать заказчика в его длительных турне:

- а) контракт на поставку
- б) социальный кейтеринг
- в) VIP-кейтеринг

7. Торговля продуктами питания и напитками осуществляется при:

- а) кейтеринге вне ресторана
- б) розничной торговле
- в) выездном ресторанном обслуживании

8. Предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд – это:

- а) кейтеринг

- б) кейтеринг в помещении
- в) социальный кейтеринг

9. Активное самостоятельное звено в проведении праздничных и тому подобных мероприятий или полноценно сопутствующее кейтерингу:

- а) кейтеринг напитков и коктейлей
- б) выездное ресторанное обслуживание
- в) кейтеринг в помещении и вне помещения

10. Для сервировки стола нужны:

- а) столовая посуда, салфетки, столовые приборы
- б) кухонная посуда, столовая посуда, ножи, вилки
- в) салфетки, чайный сервиз, ножи, вилки

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КЕЙТЕРИНГОВЫХ КОМПАНИЙ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Позиционирование и продвижение кейтеринговых услуг.
2. Формирование продукта кейтеринга.
3. Источники и способы формирования клиентской базы.
4. Каналы продвижения кейтеринговых услуг.
5. Стратегия эффективных продаж кейтеринговых услуг.
6. Основные статьи затрат на организацию кейтеринга.
7. Организация производства для оказания услуг кейтеринга.
8. Виды банкетных мероприятий и их особенности; специфика оформления буфетных линий на банкетные мероприятия.
9. Дополнительный продукт кейтеринга.
10. Технологические решения к размещению и планировке производства для кейтеринга. Требования к поставляемому сырью; выбор поставщиков.
11. Требования к приемке, складированию первичная обработка сырья тепловая обработка сырья порционирование, сервировка, охлаждение и заморозка готовых блюд доставка питания требования к транспорту.
12. Производственный контроль.
13. Подготовка и проведения мероприятий.
14. Составление коммерческого предложения разработка сценарного плана мероприятия (включая декор и развлекательные программы).
15. Подбор помещения для проведения мероприятия.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Норма площади торгового зала в ресторане без эстрады и танцплощадки на 1 посадочное место:

- а) 2 м² ;
- б) 1,6 м² ;
- в) 1,8 м² ;
- г) 1,7 м² .

2. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения?

- а) три;

- б) три с половиной;
- в) четыре;
- г) все ответы верны.

3. Ответственность за сохранность посуды в обращении в ресторане возложена на:

работника сервисной;

- а) метрдотеля;
- б) бригадира официантов;
- в) бригадная ответственность;
- г) все ответы верны.

4. Обслуживание по-французски - это:

- а) обслуживание, с помощью приставного столика;
- б) подача блюд на несколько порций;
- в) семейный стиль обслуживания.

5. Оказание подрядных услуг по организации питания сотрудников предприятий и организаций – это:

- а) кейтеринг
- б) ресторанное обслуживание
- в) контракт на поставку

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5
МАРКЕТИНГ И ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ КЕЙТЕРИНГОВОЙ КОМПАНИИ**

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Позиционирование и продвижение кейтеринговых услуг.
2. Формирование продукта кейтеринга.
3. Источники и способы формирования клиентской базы.
4. Каналы продвижения кейтеринговых услуг.
5. Стратегия эффективных продаж кейтеринговых услуг.
6. Основные статьи затрат на организацию кейтеринга.
7. Организация производства для оказания услуг кейтеринга.
8. Виды банкетных мероприятий и их особенности; специфика оформления буфетных линий на банкетные мероприятия.
9. Дополнительный продукт кейтеринга.
10. Технологические решения к размещению и планировке производства для кейтеринга. Требования к поставляемому сырью; выбор поставщиков.
11. Требования к приемке, складированию первичная обработка сырья тепловая обработка сырья порционирование, сервировка, охлаждение и заморозка готовых блюд доставка питания требования к транспорту.
12. Производственный контроль.
13. Подготовка и проведения мероприятий.
14. Составление коммерческого предложения разработка сценарного плана мероприятия (включая декор и развлекательные программы).
15. Подбор помещения для проведения мероприятия.
16. Общая характеристика услуги.
17. Объем рынка кейтеринговых услуг в РФ.
18. Географическая структура рынка.

19. Новые виды кейтеринговых услуг: социальный, информационный, VIP, смешанный кейтеринг, кейтеринг напитков и коктейлей, контракт на поставку.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6 ФОРМАТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЕЗДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Форматы обслуживания выездных мероприятий.
2. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
3. Особенности организации работы с временным персоналом.
4. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
5. Документальное сопровождение деятельности кейтеринговой компании.
6. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
7. Продвижение услуг ресторана выездного обслуживания.
8. Оборудование, необходимое для работы ресторана выездного обслуживания.
9. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
10. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
11. Кейтеринг в помещении: особенности организации и проведения.
12. Кейтеринг вне ресторана: особенности организации и проведения.
13. Социальный кейтеринг: особенности организации и проведения.
14. Разъездной кейтеринг: особенности организации и проведения.
15. VIP-кейтеринг: особенности организации и проведения.
16. Организация выездного обслуживания в формате кофе-брейк.
17. Документальное оформление заказов на проведение выездных мероприятий.
18. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
19. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
20. Особенности организации работы летних кафе.
21. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.
22. Особенности организации обслуживания выездных мероприятий по типу шведского стола.
23. Особенности составления летнего меню для ресторана выездного обслуживания.
24. Особенности обслуживания спортивных мероприятий.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Фуршет, Шведский стол, Кофе-брейк, Коктейль относятся к:

- а) кейтерингу вне ресторана
- б) VIP-кейтерингу
- в) видам выездного ресторанного обслуживания

2. Выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов и использование самых современных кейтеринг-технологий – это:

- а) VIP-кейтеринг
- б) кейтеринг вне ресторана

3. Приготовление обедов в офисе клиента, доставка полуфабрикатов с последующим доведением блюд до готовности и раздача, доставка готовых обедов в одноразовой посуде характерно для:

- а) контракта на поставку
- б) розничной продажи
- в) выездного ресторанного обслуживания

4. При каком виде кейтеринга работники могут сопровождать заказчика в его длительных турне:

- а) контракт на поставку
- б) социальный кейтеринг
- в) VIP-кейтеринг

5. Какие формы организации производства не существуют в общественном питании:

- а) производство продукции от обработки сырья до приготовления пищи и ее реализации
- б) сочетание элементов производственного процесса, при котором обеспечивается движение обрабатываемых изделий по всем производственным участкам партиями произвольной величины
- в) параллельно-последовательной передаче

6. Общественное питание представляет собой:

- а) отрасль народного хозяйства, вид деятельности, связанный с производством, переработкой, реализацией и организацией потребления продуктов питания и оказания услуг населению
- б) реализацию и организацию потребления продуктов питания
- в) все вышеперечисленное

7. Что такое правильное питание:

- а) несмешиваемая еда разных по химическому составу продуктов
- б) питание с целью сброса лишнего веса
- в) питание, обеспечивающее рост, нормальное развитие и жизнедеятельность человека, способствующее укреплению его здоровья и профилактике заболеваний

8. Поточный (конвейерный) производственный процесс:

- а) предусматривает организацию питания в обеденное время путем остановки конвейера, что вызывает концентрированный в одно и то же время приток работающих в столовую
- б) предполагает перерыв на обед по истечении определенного времени (3-4 часа.) с начала работы предприятия, цеха
- в) посещение предприятий общественного питания нерегулярно

9. Лечебно-профилактическое питание – это:

- а) питание лиц, работающих в условиях неблагоприятного воздействия производственной среды, например токсических химических веществ, а также физических факторов
- б) питание лиц, с целью их оздоровления
- в) питание лиц, работающих на производственных предприятиях

10. Интервал между приемами пищи рабочих должен составлять:

- а) 3 часа
- б) 2 часа
- в) 4 часа

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7 ТЕХНОЛОГИИ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. Основные направления в развитии кейтеринга, анализ возможных ошибок при его организации.
2. Материально-техническая база кейтеринга, виды и назначение оборудования.
3. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
4. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
5. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
6. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
7. Виды столовой посуды, используемой при организации выездных мероприятий.
8. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
9. Особенности составления меню для проведения выездных мероприятий.
10. Прием заказа на проведение выездных мероприятий менеджером банкетной службы.
11. Столовое белье, особенности подбора и использования при организации выездных мероприятий.
12. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
13. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
14. Особенности организации работы летних кафе.
15. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?

- а) скатерть, приборы, стекла, специи, цветы
- б) скатерть, стекло, тарелки
- в) скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи
- г) **скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы.**

2. Салфетка после использования кладется:

- а) на тарелку
- б) **слева от тарелки**
- в) на колени
- г) закладывается за ворот

3. Кейтеринг это:

- а) **предоставление услуг ОП вне ресторана**
- б) предоставление услуг в ресторане
- в) предоставление услуг на предприятиях
- г) предоставление услуг на транспорте;

4. Продолжительность проведения банкета-фуршета?

- а) **1-2 часа**
- б) 2-3 часа
- в) 1-3 часа
- г) 2-4 часа.

5. Воскресный бранч - это:

- а) семейный обед
- б) ритуальный обед
- в) комплексный обед.

7. Континентальный завтрак это?

- а) завтрак туриста
- б) завтрак бизнесмена
- в) завтрак школьника;

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является зачет с оценкой и экзамен, которые проводятся в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | Этап формирования умений |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | | Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы; | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|----------------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |

| | | | |
|----------------------|--|---|--|
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования умений | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений | 1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов; |
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования навыков и получения опыта. | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Основные направления в развитии кейтеринга, анализ возможных ошибок при его организации.
2. Материально-техническая база кейтеринга, виды и назначение оборудования.
3. Выездное ресторанное обслуживание: характеристика, отличительные особенности.
4. Виды кейтеринга, краткая характеристика, достоинства и недостатки каждого вида.
5. Форматы обслуживания выездных мероприятий.
6. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.

7. Особенности организации работы с временным персоналом.
8. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
9. Документальное сопровождение деятельности кейтеринговой компании.
10. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
11. Продвижение услуг ресторана выездного обслуживания.
12. Оборудование, необходимое для работы ресторана выездного обслуживания.
13. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
14. Обязанности менеджера ресторана выездного обслуживания.
15. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
16. Организационная структура управления кейтеринговой компанией.
17. Информационное и правовое управление персоналом кейтеринговой компании.
18. Кадровая политика кейтеринговой компании.
19. Особенности проведения выездного обслуживания в зимний период на открытом воздухе.
20. Требования к производственному и обслуживающему персоналу ресторана выездного обслуживания.
21. Пути повышения эффективности использования персонала при организации выездных мероприятий.
22. Профессиональная этика работников ресторана выездного обслуживания.
23. Особенности проведения инструктажей с персоналом кейтеринговой компании.
24. Виды столовой посуды, используемой при организации выездных мероприятий.
25. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
26. Особенности составления меню для проведения выездных мероприятий.
27. Прием заказа на проведение выездных мероприятий менеджером банкетной службы.
28. Разработка стандартов обслуживания выездных мероприятий.
29. Завоевание клиента, рекламное продвижение услуг кейтеринговой компании.
30. Столовое белье, особенности подбора и использования при организации выездных мероприятий.
31. Кейтеринг в помещении: особенности организации и проведения.
32. Кейтеринг вне ресторана: особенности организации и проведения.
33. Социальный кейтеринг: особенности организации и проведения.
34. Разъездной кейтеринг: особенности организации и проведения.
35. VIP-кейтеринг: особенности организации и проведения.
36. Организация выездного обслуживания в формате кофе-брейк.
37. Документальное оформление заказов на проведение выездных мероприятий.
38. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
39. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
40. Особенности организации работы летних кафе.
41. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.
42. Особенности организации обслуживания выездных мероприятий по типу шведского стола.
43. Особенности составления летнего меню для ресторана выездного обслуживания.
44. Особенности обслуживания спортивных мероприятий.
45. Документальное сопровождение работы менеджера кейтеринговой службы.
46. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
47. Требования к помещениям для проведения выездного обслуживания.
48. Особенности проведения выездных мероприятий с национальными особенностями.
49. Сезонные особенности организации обслуживания и составления меню выездных мероприятий.
50. Особенности организации и проведения масштабных мероприятий.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1

Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек.
Предложить способы подачи и порядок обслуживания, схему сервировки стола на один фрагмент, составить меню и карту вин.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 2

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.
Принять число участников банкета 50 человек.
Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами.
Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 3

Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд:

1. Икра зернистая
2. Ассорти рыбное
3. Овощи натуральные
4. Грибы, запеченные в сметанном соусе
5. Бульон с расстегаем
6. Лангет с картофелем жареным из вареного
7. Кофе черный с лимоном

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.
Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 4

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек.
Предложить меню и карту вин.
Предложить схему проведения банкета.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 5

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.
Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.
Предложить порядок обслуживания.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 6

Составить меню полного рациона на один день для питания туристов на пешеходном маршруте.
Подобрать необходимое количество посуды, приборов для еды.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 7

Предложить варианты завтраков для питания туристов из разных стран, которые включаются в путевку/ваучер.
Представить схемы сервировки стола к завтраку по предложенным видам завтраков.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 8

Составить меню для кейтеринга (буфет на 150 человек) для обслуживания болельщиков спортивного соревнования на стадионе.
Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.
Предложить порядок обслуживания.

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Гордиенко, М.В. Основные аспекты ресторанного бизнеса=the basics of restaurant business : учебное пособие : [16+] / М.В. Гордиенко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 80 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575414> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3753-7. – Текст : электронный.
2. Фридман, А.М. Экономика предприятия общественного питания : учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 463 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496105> – ISBN 978-5-394-02069-8. – Текст : электронный

Дополнительная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 416 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496172> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02181-7. – Текст : электронный
2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|---|
| <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> | <p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова</p> <p>На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам.</p> | <p>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</p> <p>http://studentam.net 100% доступ</p> |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| <p>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</p> <p>Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии</p> | <p>Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования</p> <p>Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др.</p> | <p>http://window.edu.ru/library 100% доступ</p> <p>http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ</p> |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Основы кейтеринга» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные

занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

1. www.new.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров.
2. www.restoran.ru Информационно-поисковая система.
3. www.menu.ru Информационно-поисковая система.
4. www.restoranoff.ru Сообщество профессионалов ресторанного бизнеса.

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Основы кейтеринга» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Основы кейтеринга» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Основы кейтеринга» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Основы кейтеринга» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Основы кейтеринга» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Основы кейтеринга» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
КРОСС КУЛЬТУРНЫЕ АСПЕКТЫ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:
– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента экономического факультета Шадской И.Г.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета.
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

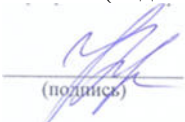
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



К.С.Горяинов

(подпись)

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



Е.М.Козлова

(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 6 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 8 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 8 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 12 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 21 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 26 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 26 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 26 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 29 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 31 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 32 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. | 32 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 32 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 32 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 35 |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 36 |
| 5.6 Образовательные технологии | 37 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «*Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства*» являются изучение студентами принципиально нового подхода к менеджменту компаний с учетом кросс-культурных особенностей и формирование системы знаний, необходимых для успешного управления компанией в индустрии гостеприимства и туризме в условиях глобализации экономики.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

1. должен знать: объект и предмет сравнительного менеджмента, его основные принципы и функции; особенности ведущих национальных бизнес-культур; основные характеристики национальных моделей менеджмента организации; осознавать роль и влияние, которое национальная культура оказывает на существующие в различных регионах мира, модели менеджмента

2. должен уметь: классифицировать межкультурные параметры; сравнивать модели менеджмента в разных регионах мира и применять на практике теоретические методы и стратегии современного менеджмента с учетом мирового опыта; использовать межкультурные особенности управления для принятия оптимальных решений в конкретных условиях; при выработке и принятии решения использовать поведенческие закономерности и национально-культурные особенности, присущие различным национальным культурам; выявлять причины межкультурных конфликтов и выбирать способы и методы их купирования, с учётом национальных и межкультурных особенностей; оценивать эффективность управленческих действий по развитию организации с учетом национальных моделей менеджмента.

3. должен владеть: навыками межкультурных коммуникаций; методами организации, координации и контроля процессов управления в организации с учетом моделей национального менеджмента; методами руководства и лидерства в рабочих группах и командах с учетом национально-культурных особенностей персонала; навыками моделирования ситуаций и принятия решений на основе национальных моделей менеджмента.

4. должен демонстрировать способность и готовность: различать национальные модели менеджмента и деловые культуры; управлять кросс-культурной коммуникацией; использовать особенности национальных деловых культур, стилей менеджмента, поведения и мотивации для организации эффективной работы в мультикультурной среде; методическими приемами сравнительного анализа национальных моделей менеджмента, навыками кросс-культурной коммуникации; - базовыми техниками управления в кросс-культурной среде.

Задачи:

-анализ и сравнительная оценка поведения личностей и групп, принадлежащих к различному национально-культурному контексту;

-изучение базовых вопросов кросс-культурной коммуникации и мотивации сотрудников международных компаний;

-показать специфику развития основных направлений в бизнесе региона и страны;

-охарактеризовать основные составляющие в подготовке менеджеров для успешной работы в крупных компаниях и в малом (национальном) бизнесе;

- показать характерные черты в формировании, развитии основных тенденций в каждой школе (американской, европейской и японской);

- раскрыть зависимость формирования и развития школ менеджмента от процессов

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «*Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства*» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной

образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение учебной дисциплины «*Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства*» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций», «Проектирование гостиничной деятельности».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- все виды практик
- подготовка ВКР.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-7; ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-----------------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. |
| | | | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| | | | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |
| Технологии | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. |
| | | | ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. |
| | | | ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и |

| | | | |
|------------|------|--|---|
| | | | сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства |
| | | | ПК-7.4. Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия. |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства |
| | | | ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет |
| | | | ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен на 6 семестре зачет с оценкой, на 7 семестре - экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 70 | 56 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 38 | 70 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|---|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 92 | 127 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент Предмет и эволюция | 36 | 14 | 22 | 4 | 8 | | 10 |
| Раздел 2. Специфика кросс-культурного общения Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Раздел 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла | 36 | 12 | 24 | 6 | 12 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 38 | 70 | 16 | 32 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Дифференцированный зачет | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 6. Культура европейских стран Кластеризация культур | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 88 | 56 | 16 | 16 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент Предмет и эволюция | 34 | 30 | 4 | | 4 | | |
| Раздел 2. Специфика кросс-культурного общения Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла | 36 | 32 | 4 | 2 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | Контактная работа в ЭИОС |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 6. Культура европейских стран Кластеризации культур | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | | |
| Раздел 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства | 36 | 34 | 2 | 1 | 1 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 127 | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| | | | | | | | |

| Основы гостиничного дела, семестр 1 | | | | | | | |
|---|--------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент Предмет и эволюция | 12 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Специфика кросс-культурного общения Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 38 | 17 | | 15 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | | | | | |
| Раздел 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--|-----------|---------|----------|---|
| Раздел 6. Культура европейских стран Кластеризации культур | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 70 | 32 | | 30 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Основы гостиничного дела, семестр 1 | | | | | | | |
| Раздел 1. Введение в дисциплину кросс-культурный менеджмент Предмет и эволюция | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. Специфика кросс-культурного общения Коммуникации: вербальные, невербальные, паравербальные. Специфика и правила использования в кросс-культурном общении | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | эссе | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. Кросс-культурный шок Классификация культур: время, природа, конфуцианский динамизм, | 27 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|--|------------------------|-----------|--|-----------|---------|-----------|--|
| критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла | | | ЭИОС | | | | |
| Общий объем, часов | 91 | 40 | | 30 | | 21 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 4. Классификация культур: индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избегание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. Характеристика организационной культуры. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. Культура европейских стран Кластеризации культур | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Кейс-задание или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 128 | 68 | | 40 | | 20 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю»)

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДМЕТ И ЭВОЛЮЦИЯ

Цель: формирования у обучающихся практических навыков в сфере кросс-культурного менеджмента, готовности к трудовой и творческой деятельности в профессиональной деятельности, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента. Принципы современного международного менеджмента. Предмет дисциплины кросс-культурного менеджмента, ее актуальность и сферы исследования. Связь дисциплины кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоподготовки:

1. Эволюция международного менеджмента по Робинсону.
2. Проблемы и пути выхода российских предприятий на международный рынок.
3. Понятие национальной культуры, способы изучения ее воздействия и подходы к интерпретации культуры.
4. Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента.
5. Принципы современного международного менеджмента.
6. Предмет дисциплины кросс-культурного менеджмента, ее актуальность и сферы исследования.
7. Связь дисциплины кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства
8. Организация международной доставки товаров.

РАЗДЕЛ 2. СПЕЦИФИКА КРОСС-КУЛЬТУРНОГО ОБЩЕНИЯ КОММУНИКАЦИИ: ВЕРБАЛЬНЫЕ, НЕВЕРБАЛЬНЫЕ, ПАРАВЕРБАЛЬНЫЕ. СПЕЦИФИКА И ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В КРОСС-КУЛЬТУРНОМ ОБЩЕНИИ

Цель: овладение студентами знаний специфики кросс-культурного общения, вербальные, невербальные, паравербальные коммуникации, специфика и правила использования в кросс-культурном общении.

Перечень изучаемых элементов содержания

Культура и поведение: факторы поведения, основные характеристики эмпатии. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.

Вопросы для самоподготовки:

1. Структура кросс-культурной коммуникации.
2. Невербальные коммуникации и ошибки общения.
3. Кросс-культурные особенности процесса коммуникации, руководства, процесса принятия решений, ведения переговоров и урегулирования конфликтов, мотивации сотрудников, удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства и туризме .
4. Культура и поведение: факторы поведения, основные характеристики эмпатии.
5. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей.

6. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.

РАЗДЕЛ 3. КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ ШОК КЛАССИФИКАЦИЯ КУЛЬТУР: ВРЕМЯ, ПРИРОДА, КОНФУЦИАНСКИЙ ДИНАМИЗМ, КРИТЕРИИ Ф. ТРАМПЕНААРСА И Э.ХОЛЛА

Цель: студент должен ознакомиться с классификацией культур: время, природа, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Перечень изучаемых элементов содержания

Кросс-культурный шок и ошибки коммуникации: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм) Определение культуры. Параметры классификации деловых культур. Отношение ко времени, к природе, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

Вопросы для самоподготовки:

1. Процесс и правила преодоления кросс-культурного шока (график процесса кросс-культурного шока)
2. Управление мотивацией в кросс-культурном менеджменте.
3. Организация и управление межкультурной коммуникацией.
4. Кросс-культурный шок и ошибки коммуникации: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм)
5. Определение культуры. Параметры классификации деловых культур.
6. Отношение ко времени, к природе, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла

РАЗДЕЛ 4. КЛАССИФИКАЦИЯ КУЛЬТУР: ИНДЕКСЫ ХОФСТЕДЕ (МУЖЕСТВЕННОСТЬ-ЖЕНСТВЕННОСТЬ, ИЗБЕЖАНИЕ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ, ИНДИВИДУАЛИЗМ - КОЛЛЕКТИВИЗМ, ДИСТАНЦИЯ ВЛАСТИ) И ИХ ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ.

Цель: студент должен знать классификация культур; индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления.

Перечень изучаемых элементов содержания

Измерение деловых культур в модели Г. Хофстеде. индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти) и их формы проявления. Соотношение национальной и корпоративной деловой культуры. Культура и стили управления. Факторы формирования стиля управления.

Вопросы для самоподготовки:

1. Измерение деловых культур в модели Г. Хофстеде.
2. Индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления
3. Индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти) и их формы проявления.

4. Соотношение национальной и корпоративной деловой культуры.
5. Культура и стили управления. Факторы формирования стиля управления.

РАЗДЕЛ 5. ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ. ТИПЫ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КУЛЬТУР. КЛАССИФИКАЦИИ Ч. ХЭНДЛИ И Ф. ТРАМПЕНААРСА.

Цель: дать обучающимся знания и навыки типов организационных культур и классификацию Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

Перечень изучаемых элементов содержания

Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение.
2. Лидерство в кросс-культурном аспекте.
3. Модели лидерства.
4. Глобальные организации.
5. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях.
6. Лидерство в изменении организационной культуры.
7. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства

РАЗДЕЛ 6. КУЛЬТУРА ЕВРОПЕЙСКИХ СТРАН. КЛАСТЕРИЗАЦИИ КУЛЬТУР. МОДЕЛИ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА, ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕСА, УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИЕЙ И УДОВЛЕТВОРЕНИЯ КЛИЕНТОВ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: дать студентам знания о культуре европейских стран и кластеризации культур, о моделях ведения бизнеса, основных характеристиках и особенности организации бизнеса, управления компанией и удовлетворения клиентов в индустрии гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Кластеризация Ронена и Шенкара. Кластеризация Тромпенаарса. Модель культурных типов Льюиса. Основные характеристики англосаксонской модели и отличительные моменты. Основные характеристики романской модели. Англосаксонская, романская, немецкая, словянская и азиатская модель ведения бизнеса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Характеристика европейского кластера,
2. Характеристика англосаксонского кластера,
3. Характеристика скандинавского кластера,
4. Характеристика южноевропейского кластера.
5. Подход Р. Гестеленда. Романская модель - сравнительный анализ с англосаксонской моделью.
6. Немецкая модель - сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.

РАЗДЕЛ 7. МУЛЬТИКУЛЬТУРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: формирования у студентов практических знаний в области мультикультурного взаимодействия в индустрии гостеприимства, формирование у обучающихся готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания

Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме. Процесс аккультурации. Современные модели управления культурным разнообразием. Работа мультикультурной команды. Кросс-культурная синергия.

Вопросы для самоподготовки:

1. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства.
2. Стратегии культурное доминирование, культурное расхождение, культурный компромисс, культурное приспособление и стратегия культурная синергия.
3. Взаимодействие в новой культурной среде.
4. Процесс аккультурации.
5. Кривая процесса аккультурации.
6. Мультикультурное взаимодействие в индустрии гостеприимства и туризме.
7. Процесс аккультурации.
8. Современные модели управления культурным разнообразием.
9. Работа мультикультурной команды.
10. Кросс-культурная синергия.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ ПРЕДМЕТ И ЭВОЛЮЦИЯ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. История возникновения, эволюция научных подходов.
2. Объект и предмет изучения, методы исследования. Феномен культуры.
3. Понятия национальной, организационной и профессиональной культур.
4. Факторы, оказывающие влияние на формирование системы интересов, обуславливающих особенности поведения представителей различных культур.
5. Модель культуры как «луковицы» по Фонсу Тромпенаарсу. Роль культуры в кросс-культурных исследованиях.
6. Подходы к интерпретации национальной культуры: ценностный, личностный и когнитивный подходы.
7. Способы изучения воздействия национальной культуры. Концепции кросс-культурных исследований.
8. Парадигма «ценностных ориентаций трудовой деятельности» Герда Хофстеде.
9. Основные конструкты: индивидуализм – коллективизм; дистанция власти; маскулинность – фемининность; избегание неопределенности; долгосрочная и краткосрочная ориентация.
10. Концепция «культурной грамматики» Эдварда Холла.
11. Четыре параметра национальной культуры: время, контекст, пространство и информационные потоки.
12. Особенности феномена культура .

13. Теория внутреннего содержания личности.
14. Влияние культуры на национальные модели менеджмента
15. Управление мотивацией в сравнительном менеджменте.
16. Мотивационная дифференциация в мультинациональном коллективе.
17. Предмет и эволюция кросс-культурного менеджмента.
18. Принципы современного международного менеджмента.
19. Предмет дисциплины кросс-культурного менеджмента, ее актуальность и сферы исследования.
20. Связь дисциплины кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Выберите страну с высоким индексом "индивидуализма":
 - а) Китай
 - б) Япония
 - в) США
 - г) Индия
2. Кто ввел классификацию культур по отношению ко времени:
 - а) Р. Льюис
 - б) Г. Ховстеде
 - в) Э.Холл
 - г) Д. Мид
3. В моноактивных культурах время - это:
 - а) Линейное время, все действия выполняются последовательно
 - б) Время безгранично, нет суеты и выражения "времени не хватает"
 - в) Цикличное время
 - г) Ситуационное планирование, опоздания на встречи являются нормой
4. Культура, в которой между индивидами постоянно поддерживается определенная психологическая дистанция, а потому информация, которую необходимо донести до ее субъектов, должна носить открытый характер, называется:
 - а) Культура высокого контекста
 - б) Культура низкого контекста
 - в) Культура среднего контекста
 - г) Высокодистанцированная культура
5. Выберите науки, которые лежат в основе кросс-культурного взаимодействия:
 - а) Антропология, культурология, этнография, этнопсихология
 - б) География, история, социология
 - в) Этногеография, психология, культурология
 - г) Экономическая теория, статистика

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2
СПЕЦИФИКА КРОСС-КУЛЬТУРНОГО ОБЩЕНИЯ КОММУНИКАЦИИ: ВЕРБАЛЬНЫЕ, НЕВЕРБАЛЬНЫЕ, ПАРАВЕРБАЛЬНЫЕ. СПЕЦИФИКА И ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В КРОСС-КУЛЬТУРНОМ ОБЩЕНИИ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Культура и поведение: факторы поведения, основные характеристики эмпатии.
2. Культура и ценности: четыре основные сферы культурных ценностей, формы культурных ценностей.
3. Понятие и основы кросс-культурной коммуникации.
4. Структура кросс-культурной коммуникации.
5. Невербальные коммуникации и ошибки общения.
6. Кросс-культурные особенности процесса коммуникации в индустрии гостеприимства.
7. Кросс-культурные особенности процесса руководства в индустрии гостеприимства.
8. Кросс-культурные особенности процесса принятия решений в индустрии гостеприимства.
9. Кросс-культурные особенности процесса ведения переговоров в индустрии гостеприимства.
10. Кросс-культурные особенности процесса урегулирования конфликтов в индустрии гостеприимства.
11. Кросс-культурные особенности процесса мотивации сотрудников в индустрии гостеприимства.
12. Кросс-культурные особенности процесса удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

- А) все время разговора;
- Б) 2/3 времени разговора;
- В) половину времени разговора;
- Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

- А) он готов внимательно Вас слушать;
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

- А) скуку;
- Б) гордость;
- В) печаль;
- Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?
А) постукивание по столу пальцами;
Б) потирание ладоней;
В) руки в боки на поясице;
Г) почесывание шеи.
5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:
А) свою неприязнь;
Б) свое желание Вас ударить;
В) свою неуверенность;
Г) свое расположение к Вам.
6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:
А) неуверенный в себе человек, все копирует;
Б) нервничает, взволнован;
В) хочет поскорее расстаться с Вами;
Г) расположен к Вам, согласен с Вами.
7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:
А) он устал, хочет расслабиться;
Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
В) он открыт для равноправного диалога;
Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.
8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:
А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
Б) он выигрывает время для раздумий;
В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
Г) он неуверен в себе, замкнут.
9. Какие из перечисленных параметров культуры ввел Г.Хофстеде:
а) Восприятие пространства
б) Отношение к природе
в) Дистанция власти
г) Отношение ко времени
д) Терпимость неопределенности
10. К основным барьерам кросс-культурного восприятия относятся:
а) Этноцентризм
б) Культурный шок
в) Стереотипное восприятие
г) Уровень экономического развития
д) Воспитание

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ ШОК КЛАССИФИКАЦИЯ КУЛЬТУР: ВРЕМЯ, ПРИРОДА, КОНФУЦИАНСКИЙ ДИНАМИЗМ, КРИТЕРИИ Ф. ТРАМПЕНААРСА И Э.ХОЛЛА

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Кросс-культурный шок и ошибки коммуникации: причины факторы (восприятие, стереотипы мышления и стереотипы поведения, этноцентризм)
2. Определение культуры.
3. Параметры классификации деловых культур.
4. Отношение ко времени, к природе, конфуцианский динамизм, критерии Ф. Трампенаарса и Э.Холла.
5. Процесс и правила преодоления кросс-культурного шока (график процесса кросс-культурного шока)
6. Управление мотивацией в кросс-культурном менеджменте.
7. Организация и управление межкультурной коммуникацией.
8. Способы преодоления языковых барьеров в кросс-культурном менеджменте в индустрии гостеприимства.
9. Способы управления кросс-культурной коммуникацией.
10. Проявление кросскультурного шока

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Теория культурных универсалий предполагает что:

- а) любая культура состоит из стандартно набора элементов которые необходимо изучать и описывать;
- б) культура определяется взаимодействием и взаимовлиянием подсистем ее составляющих;
- в) что ценности составляют ядро культуры и их необходимо структурировать;
- г) различаются между собой по ценностям не культуры как таковые, а индивидуумы.

2. Системный подход к культуре предполагает что:

- а) любая культура состоит из стандартно набора элементов, которые необходимо изучать и описывать;
- б) культура определяется взаимодействием и взаимовлиянием подсистем ее составляющих;
- в) что ценности составляют ядро культуры и их необходимо структурировать;
- г) различаются между собой по ценностям не культуры как таковые, а индивидуумы.

3. В основе ценностного подхода к культуре с позиции сравнительного менеджмента лежит:

- а) любая культура состоит из стандартно набора элементов которые необходимо изучать и описывать;
- б) культура определяется взаимодействием и взаимовлиянием подсистем ее составляющих;
- в) что ценности составляют ядро культуры и их необходимо структурировать;
- г) различаются между собой по ценностям не культуры как таковые, а индивидуумы.

4. На процесс принятия решения в менеджменте наименьшее влияние окажут следующие факторы:

- а) перспективность действия решения (позитивные и негативные последствия), поэтому необходимо, чтобы позитивные последствия преобладали и способствовали выходу организации на более высокий уровень в своей деятельности;

- б) уровень финансовых затрат на реализацию решения, степень риска и неопределенность последствий от реализации решения;
- в) ожидаемая рентабельность от реализации решения и срок окупаемости инвестиций;
- г) условия принятия решения.

5. Что такое стиль управления?

- а) профессиональная деятельность менеджера.
- б) методы управления менеджера.
- в) неукоснительное соблюдение правил, принятых в организации вообще.
- г) привычная манера поведения по отношению к подчиненным.

6. Что такое организационная культура компании?

- а) принципы, методы и законы поведения.
- б) набор присущих всем членам организации поведенческих норм, ценностей, традиций.
- в) деловой этикет и культура общения менеджмента.
- г) объединение целей, людей и управления.

7. Ожидаемые модели поведения и ценности, которые формально или неформально устанавливаются группами называются:

- а) формальная коммуникация.
- б) неформальная коммуникация,
- в) социальные нормы

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

КЛАССИФИКАЦИЯ КУЛЬТУР: ИНДЕКСЫ ХОФСТЕДЕ (МУЖЕСТВЕННОСТЬ-ЖЕНСТВЕННОСТЬ, ИЗБЕЖАНИЕ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ, ИНДИВИДУАЛИЗМ - КОЛЛЕКТИВИЗМ, ДИСТАНЦИЯ ВЛАСТИ) И ИХ ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Процесс кросс-культурной коммуникации.
2. Понятие и основные особенности. Культурные различия как коммуникационный ресурс.
3. Кросс-культурные особенности управления.
4. Основные характеристики высоко-контекстуальных и низко-контекстуальных культурных коммуникационных стилей.
5. Влияние коммуникационных стилей на построение моделей кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства.
6. Процесс руководства и взаимодействия в мультикультурной команде.
7. Ключевые концепции глобального лидерства.
8. Модели лидерства.
9. Глобальные организации.
10. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях.
11. Лидерство в изменении организационной культуры.
12. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме.
 13. Особенности низкоконтекстных культур.
 14. Специфика высококонтекстных культур.
 15. Классификация деловых культур по типу обработки информации.
 16. Измерение культуры Ф.Тромпенаарсом.
 17. Классификация культур по Р.Льюису.
 18. Измерение деловых культур в модели Г. Хофстеде.

19. Индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, индивидуализм - коллективизм, дистанция власти) и их формы проявления
20. Индексы Хофстеде (мужественность-женственность, избежание неопределенности, соотношение индивидуализма и коллективизма, дистанция власти) и их формы проявления.
21. Соотношение национальной и корпоративной деловой культуры.
22. Культура и стили управления.
23. Факторы формирования стиля управления.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. К государству социально-рыночной экономики в Европе относится:
 - а) Англия;
 - б) Испания;
 - в) Австрия;
 - г) Ирландия.

2. Модель экономического развития государства "третий путь" означает:
 - а) максимальное государственное регулирование;
 - б) "невидимая рука" как основной экономической регулятор;
 - в) оптимальное вмешательство государства в экономику;
 - г) абсолютный порядок поддерживаемый исключительно государством.

3. Страной-представителем англосакской нелиберальной модели рыночной экономики является:
 - а) Бельгия;
 - б) Швеция;
 - в) Португалия;
 - г) Ирландия.

4. Модель организационной культуры "Семья" по карте Хофстеде означает:
 - а) высокую дистанцию власти и низкую степень избегания неопределенности;
 - б) низкую дистанцию власти и низкую степень избегания неопределенности;
 - в) низкую дистанцию власти и высокую степень избегания неопределенности;
 - г) высокую дистанцию власти и высокую степень избегания неопределенности.

5. В Англии управленческая культура по карте Хофстеде подходит под определение:
 - а) "Деревенский рынок";
 - б) "Смазанная машина";
 - в) "Семья";
 - г) "Пирамида людей"

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5
ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ. ТИПЫ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ
КУЛЬТУР. КЛАССИФИКАЦИИ Ч. ХЭНДЛИ И Ф. ТРАМПЕНААРСА.**

**Форма практического задания: реферат
Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Типы организационных культур. Классификации Ч. Хэндли и Ф. Трампенаарса

2. Факторы формирования стилей руководства: система ценностей, интенсивность потребностей, картина мира, процесс познания, отношение к риску, межличностное общение.
3. Лидерство в кросс-культурном аспекте.
4. Модели лидерства.
5. Глобальные организации.
6. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях.
7. Лидерство в изменении организационной культуры.
8. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Кто из перечисленных мыслителей не может быть отнесен к сторонникам вариативности социального развития:
 - а) Х. Арендт
 - б) О.Шпенглер
 - в) А.Дж. Тойнби
 - г) С. Хантингтон.

2. Какая из перечисленных характеристик в классификации Г. Хофстеде является лишней?
 - а) дистанция от власти
 - б) избегание неопределенности
 - в) монохромность
 - г) индивидуализм

- 3.Какая из характеристик индекса «деловых культур» Ф. Тромпенаарса не может быть отнесена к «японскому полюсу»:
 - а) коммунитаризм
 - б) специализация
 - в) культура достижений
 - г) диффузные отношения

4. Для какого из исторических этапов характерна тенденция релявитизации ценностей:
 - а) домодерн
 - б) ренессанс
 - в) модерн
 - г) постмодерн

5. Кто из перечисленных исследователей привнес в классификацию «деловых культур» характеристику степени деятельной ориентированности:
 - а) Х. Триандис
 - б) Ф. Тромпенаарс
 - в) Ф. Клахкон
 - г) Р. Льюис

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6
КУЛЬТУРА ЕВРОПЕЙСКИХ СТРАН КЛАСТЕРИЗАЦИИ КУЛЬТУР. МОДЕЛИ ВЕДЕНИЯ
БИЗНЕСА, ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ
БИЗНЕСА, УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИЕЙ И УДОВЛЕТВОРЕНИЯ КЛИЕНТОВ В
ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 6:

1. Модели кросс-культурного взаимодействия.
2. Кластеры культур.
3. Классификация Г. Хофстеде.
4. Подход Р. Гестеленда.
5. Основные параметры построения модели: ориентация на сделку / на взаимоотношения; неформальная / формальная культура; культура с жесткими временными рамками / с гибкими временными рамками; эмоционально экспрессивные / эмоционально сдержанные культуры.
6. Основные характеристики англосаксонской модели и отличительные моменты.
7. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства и туризме.
8. Примеры успешной реализации в гостиничном бизнесе.
9. Основные характеристики романской модели.
10. Сравнительный анализ с англосаксонской моделью.
11. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.
12. Основные характеристики немецкой модели.
13. Сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.
14. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.
15. Основные характеристики пост - советской модели и ее отличительные характеристики.
16. Сравнительный анализ англосаксонской, немецкой и романской моделями.
17. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.
18. Основные характеристики азиатской модели.
19. Сравнительный анализ с европейской и пост - советской моделями.
20. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:
 - а) различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп.
 - б) язык, кухня, традиции
 - в) внешность
 - г) диалект
 - д) юмор
2. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:

- а) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления.
- б) юмор, произношение
- в) кухня, дистанция, внешность
- г) акцент, диалект, использование сленга
- д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество

3. Выражение этой культуры проявляется в сдержанности, чопорности, пуританстве и т.д.

- а) английская
- б) японская
- в) американская
- г) французская
- д) китайская

4. Формы межкультурной коммуникации:

- а) Линейная, прямоугольная, круговая
- б) Линейная, гносеологическая, информативная
- в) Линейная, транзакционная, интерактивная
- г) Линейная, гносеологическая, информативная

5. Цели коммуникации:

- а) сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
- б) не допущение раскрытия принимаемых решений
- в) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом
- г) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю

6. Межкультурная коммуникация- это:

- а) совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий
- б) совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнёров с целью получения прибыли
- в) отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка
- г) совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7 МУЛЬТИКУЛЬТУРНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 7:

1. Процесс мотивации мультикультурного персонала.
2. Вопросы социальной справедливости с учетом кросс-культурных различий.
3. Понятие экзогенной и эндогенной мотивации.
4. Основные характеристики и особенности экзогенной и эндогенной мотивации.
5. Формирование моделей мотивации мультикультурного персонала.
6. Основные проблемы мотивации мультикультурного персонала и подходы к их решению в индустрии гостеприимства.
7. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства.
8. Стратегии «культурное доминирование», «культурное расхождение», «культурный компромисс», «культурное приспособление» и стратегия «культурная синергия».

9. Взаимодействие в новой культурной среде.
10. Процесс аккультурации.
11. Кривая процесса аккультурации.
12. Современные модели управления культурным разнообразием.
13. Кросс-культурная синергия.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

15. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:

- а) **язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления.**
- б) юмор, произношение
- в) кухня, дистанция, внешность
- г) акцент, диалект, использование сленга
- д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество

2. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -

- а) культурная идентичность
- б) эмпатия
- в) социальная норма
- г) инкультурация
- д) имитация

3. Основным субъектом и объектом культуры выступает:

- а) человек
- б) эмпатия
- в) социальная норма
- г) инкультурация
- д) язык

4. Кто предложил «платиновое правило общения», которое гласит: «Поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой».

- а) М. Беннет
- б) Э. Холл
- в) В. Гудэнаф
- г) К. Гиртц
- д) Г. Хофштеде

5. Современные англичане считают его главным достоинством человеческого характера:

- а) **самообладание**
- б) доброта
- в) уважение
- г) коммуникабельность
- д) трудолюбие

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является на 6 семестре – зачет с оценкой, на 7 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|---|--|
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками контроля и выполнения технологических процессов | Этап формирования навыков и получения опыта |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | | и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. | |
| ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы; | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства, навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| ПК-3 ПК-7 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, |

| | | | |
|----------------------|--|---|--|
| ПК-8 | | <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p> | <p>исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла.</p> |
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования умений | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p> | <p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов;</p> |
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования навыков и получения опыта. | <p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> | <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |
|--|--|---|--|

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. История возникновения, эволюция научных подходов.
2. Объект и предмет изучения, методы исследования.
3. Феномен культуры. Понятия национальной, организационной и профессиональной культур.
4. Факторы, оказывающие влияние на формирование системы интересов, обуславливающих особенности поведения представителей различных культур.
5. Модель культуры как «луковицы» по Фонсу Тромпенаарсу.
6. Роль культуры в кросс-культурных исследованиях.
7. Подходы к интерпретации национальной культуры: ценностный, личностный и когнитивный подходы.
8. Способы изучения воздействия национальной культуры.
9. Концепции кросс-культурных исследований.
10. Парадигма «ценностных ориентаций трудовой деятельности» Герда Хофстеде.
11. Основные конструкторы: индивидуализм – коллективизм; дистанция власти; маскулинность – фемининность; избегание неопределенности; долгосрочная и краткосрочная ориентация.
12. Концепция «культурной грамматики» Эдварда Холла.
13. Четыре параметра национальной культуры: время, контекст, пространство и информационные потоки.
14. Метод «современных дилемм» Фонс Тромпенаарса и Чарльза Хампден-Тернера.
15. Основные параметры, выделяемые в рамках данной концепции: универсализм – партикуляризм, индивидуализм – коллективизм, общее видение – детальное видение, достижения – аскриптивность, эмоциональность – нейтральность, отношение ко времени и отношение к окружению.
16. Особенности процесса кросс-культурной коммуникации, руководства, процесса принятия решений, ведения переговоров и урегулирования конфликтов, мотивации сотрудников и удовлетворения потребностей клиентов в индустрии гостеприимства.

17. Процесс кросс-культурной коммуникации. Понятие и основные особенности.
18. Культурные различия как коммуникационный ресурс.
19. Кросс-культурные особенности управления.
20. Основные характеристики высоко-контекстуальных и низко-контекстуальных культурных коммуникационных стилей.
21. Влияние коммуникационных стилей на построение моделей кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме.
22. Процесс руководства и взаимодействия в мультикультурной команде.
23. Ключевые концепции глобального лидерства.
24. Модели лидерства. Глобальные организации.
25. Глобальное лидерство и изменение знаний о культурных различиях.
26. Лидерство в изменении организационной культуры.
27. Проблемы глобального лидерства в индустрии гостеприимства и туризме.
28. Процесс мотивации мультикультурного персонала.
29. Вопросы социальной справедливости с учетом кросс-культурных различий.
30. Понятие экзогенной и эндогенной мотивации.
31. Основные характеристики и особенности экзогенной и эндогенной мотивации.
32. Формирование моделей мотивации мультикультурного персонала.
33. Основные проблемы мотивации мультикультурного персонала и подходы к их решению в индустрии гостеприимства и туризме.
34. Модели кросс-культурного взаимодействия.
35. Кластеры культур. Классификация Г. Хофстеде.
36. Подход Р. Гестеленда.
37. Основные параметры построения модели: ориентация на сделку / на взаимоотношения; неформальная / формальная культура; культура с жесткими временными рамками / с гибкими временными рамками; эмоционально экспрессивные / эмоционально сдержанные культуры.
38. Основные характеристики англосаксонской модели и отличительные моменты.
39. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства и туризме.
40. Примеры успешной реализации в гостиничном бизнесе.
41. Основные характеристики романской модели.
42. Сравнительный анализ с англосаксонской моделью.
43. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.
44. Основные характеристики немецкой модели.
45. Сравнительный анализ с англосаксонской и романской моделями.
46. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.
47. Основные характеристики пост - советской модели и ее отличительные характеристики.
48. Сравнительный анализ с англосаксонской, немецкой и романской моделями.
49. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.
50. Основные характеристики азиатской модели.
51. Сравнительный анализ с европейской и пост - советской моделями.
52. Особенности организации бизнеса и управления компанией в индустрии гостеприимства.
53. Стратегии кросс-культурного взаимодействия в индустрии гостеприимства и туризме.

54. Стратегии «культурное доминирование», «культурное расхождение», «культурный компромисс», «культурное приспособление» и стратегия «культурная синергия».
55. Взаимодействие в новой культурной среде.
56. Процесс аккультурации.
57. Кривая процесса аккультурации.
58. Современные модели управления культурным разнообразием.
59. Кросс-культурная синергия.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1. Построение кросс-культурной модели взаимодействия на примере мультикультурной компании в области индустрии гостеприимства и туризме с учетом российско – англосаксонских (американских, канадских, английских и др.) культурных различий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 2. Построение кросс-культурной модели взаимодействия на примере мультикультурной компании в области индустрии гостеприимства и туризме с учетом российско – романских (французских, итальянских, испанских и др.) культурных различий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 3. Построение кросс-культурной модели взаимодействия на примере мультикультурной компании в области индустрии гостеприимства и туризме с учетом российско – немецких культурных различий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 4. Построение кросс-культурной модели взаимодействия на примере мультикультурной компании в области индустрии гостеприимства и туризме с учетом российско – азиатских (китайских, японских, вьетнамских, тайских и др.) культурных различий.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 5. Построение кросс-культурной модели взаимодействия на примере мультикультурной компании в области индустрии гостеприимства и туризме с учетом российско – арабских культурных различий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 6. Построение кросс-культурной модели взаимодействия на примере мультикультурной компании в области индустрии гостеприимства и туризме с учетом российско – скандинавских культурных различий

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 7. Построение кросс-культурной модели взаимодействия на примере мультикультурной компании в области индустрии гостеприимства и туризме с учетом российско – xxxxxxxx культурных различий

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>
2. Юдина, А. И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены : практическое пособие для вузов / А. И. Юдина, Л. С. Жукова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 47 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11591-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457101>

Дополнительная литература

1. Маркетинг. Практикум : учебное пособие для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8852-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450051>
2. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-7093-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451340>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| | филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описания и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным ресурсам | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | http://window.edu.ru/library 100% доступ |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «*Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства*» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

1. www.new.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров.
2. www.restoran.ru Информационно-поисковая система.
3. www.menu.ru Информационно-поисковая система.
4. www.restoranoff.ru Сообщество профессионалов ресторанного бизнеса.

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|------------|--|---|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com/ ; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная электронная библиотека | Крупнейшее собрание книг, диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | https://rusneb.ru/ доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «*Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины *«Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины *«Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме **указать форму** (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины *«Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины *«Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины *«Кросс культурные аспекты в индустрии гостеприимства»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета

П.В. Солодуха
28 мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МЕТОДЫ ПРОДВИЖЕНИЯ И ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ ГОСТЕПРИИМСТВА
Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостиничная деятельность»

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515, учебного плана по основной образовательной программе высшего образования 43.03.03 «Гостиничное дело», а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Зеленова В.В., канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
канд. геогр. наук, доцент



(подпись)

В.Ш. Хетагурова

Рабочая программа учебной дисциплины обсуждена и утверждена на заседании Ученого совета экономического факультета
Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
доктор экономических наук,
профессор



(подпись)

П.В.Солодуха

Рабочая программа учебной дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

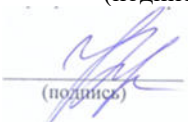
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,
канд. экон. наук, доцент



(подпись)

К.С.Горяинов

Старший менеджер по развитию гостиниц
"Мариотт "ЗАО «Грандь-отель»



(подпись)

Е.М.Козлова

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований



(подпись)

Т.И.Зворыкина

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



(подпись)

М.В. Виноградова

Согласовано
Научная библиотека, директор



(подпись)

И.Г. Маляр

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | 3 |
| 1.1 Цель и задачи учебной дисциплины | 3 |
| 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы | 3 |
| 1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы | 3 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ | 5 |
| 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 7 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине..... | 7 |
| 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 10 |
| РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ | 17 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине..... | 20 |
| 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы | 20 |
| 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания | 21 |
| 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы | 22 |
| 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 23 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ..... | 24 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины. 24 | |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины | 25 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины | 25 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине27 | |
| 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине | 28 |
| 5.6 Образовательные технологии | 29 |
| РАЗДЕЛ 6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1 Цель и задачи учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» являются ознакомить студентов со становлением и профессиональным развитием в индустрии гостиничного хозяйства.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

- 1) Знать: технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере
- 2) Уметь: применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства
- 3) Владеть: навыками к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства

Задачи:

1. формирование у студентов системы знаний, практических навыков и умений в создании и продвижении услуг гостиничного предприятия;
 2. обучение студентов процедурам формирования, себестоимости, ценообразования и продвижения услуг гостиничного предприятия на рынок услуг;
 3. подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии туризма;
 4. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
- формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги туристского предприятия

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* направленность Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда учебных дисциплины «Планирование и прогнозирование в индустрии гостеприимства», «Управление проектами в индустрии гостеприимства», «Инновации в индустрии гостеприимства», «Корпоративная культура гостиницы», «Коммуникации в индустрии гостеприимства».

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- все виды практик
- подготовка ВКР.

1.3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной образовательной программы

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-7; ПК-8 в соответствии с основной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций | Код компетенции | Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|-----------------------|-----------------|--------------------------|--|
|-----------------------|-----------------|--------------------------|--|

| | | | |
|------------------------|------|--|--|
| Проектная деятельность | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | <p>ПК 3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПК 3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК 3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> |
| Управление | ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | <p>ПК-7.1 Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2 Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3 Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПК-7.4 Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности</p> |
| Технологии | ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | <p>ПК-8.1 Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2 Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3 Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p> |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен в 6 семестре зачет с оценкой, в 7 семестре - экзамен.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 6 | 7 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 126 | 70 | 56 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 32 | 16 | 16 | | |
| Практические занятия | 48 | 32 | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | 46 | 22 | 24 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 108 | 38 | 70 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | 18 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего): | 20 | 12 | 8 | | |
| Учебные занятия лекционного типа | 8 | 4 | 4 | | |
| Практические занятия | 12 | 8 | 4 | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| Контактная работа в ЭИОС | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся, всего | 219 | 92 | 127 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 13 | 4 | 9 | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ | 252 | 108 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--------------------|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | Контактная работа в ЭИОС |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | |
| (Семестр 6) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 7 |
| Раздел 2. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 7 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| Раздел 3. | 36 | 18 | 18 | 4 | 8 | | 8 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 38 | 70 | 16 | 32 | | 22 |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 5. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 6. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Раздел 7. | 36 | 22 | 14 | 4 | 4 | | 6 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | | 18 | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 70 | 56 | 16 | 16 | | 24 |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Контактная работа в ЭИОС |
| (Семестр 7) | | | | | | | |
| Раздел 1. | 34 | 30 | 4 | | 4 | | |
| Раздел 2. | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | |
| Раздел 3. | 36 | 32 | 4 | 2 | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| (Семестр 8) | | | | | | | |
| Раздел 4. | 36 | 29 | 7 | 1 | 1 | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|----------------------------------|----------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия |
| Раздел 5. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | |
| Раздел 6. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | |
| Раздел 7. | 33 | 31 | 2 | 1 | 1 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 36 | 34 | 2 | 1 | 1 | |
| Общий объем, часов | 9 | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | |

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|----------------------------|-------|--|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| Модуль 1, семестр 6 | | | | | | | |
| Раздел 1. | 12 | 5 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|-----------|--|-----------|---------------------|----------|---|
| Раздел 3. | 13 | 6 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 5 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 38 | 17 | | 15 | | 6 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 4. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | реферат | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. | 17 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 7 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 18 | 8 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 8 | Ситуационная задача | 2 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 70 | 32 | | 30 | | 8 | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | | | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Всего | Виды самостоятельной работы обучающихся, в т.ч. контроль | | | | | |
|--------------|-------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | Академическая активность, час | Форма академической активности | Выполнение практ. заданий, час | Форма практического задания | Рубежный текущий контроль, час | Форма рубежного текущего контроля |
| | | | | | | | |

| Модуль 1, семестр 7 | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|-----------|--|-----------|---------------------|-----------|---|
| Раздел 1. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 2. | 32 | 15 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 3. | 28 | 10 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 7 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 92 | 40 | | 30 | | 21 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | | | | | | |
| Раздел 4. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 5. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | реферат | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 6. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Ситуационная задача | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Раздел 7. | 32 | 17 | Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС | 10 | Ситуационная задача | 5 | Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя |
| Общий объем, часов | 128 | 68 | | 40 | | 20 | |

| | |
|---------------------------------------|----------------|
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен |
|---------------------------------------|----------------|

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. РАЗВИТИЕ ПРОДАЖ И ИХ РОЛЬ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: формирования у обучающихся практических навыков в проведении продаж в гостиничной сфере

Перечень изучаемых элементов содержания

Каналы распределения и товародвижения. Спрос, формирование спроса и стимулирование сбыта. Торговые посредники и их классификация. Организация оптовой и розничной торговли. Дилеры и дистрибьюторы. Мерчандайзинг. Компоненты организации эффективного сбыта. Методы персональных продаж. Подходы к формированию прямого сбыта на основе клиентского анализа. Особые формы коммерческого взаимодействия

Вопросы для самоподготовки:

1.Исходная информация 2.Сущность продаж и их роль 3.Типы продаж 4.Имидж продаж 5.Сущность управления продажами и его предназначение 6.Маркетинговая концепция 7.Реализация маркетинговой концепции 8.Зависимость между продажами и маркетингом

РАЗДЕЛ 2. ПОКУПКА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА ПОТРЕБИТЕЛЕМ. МОТИВАЦИИ ПОКУПОК В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Цель: приобретение обучающимися знаний о маркетинговых стратегиях и их применении в гостиничном бизнесе

Перечень изучаемых элементов содержания

Факторы ситуационного влияния на принятие решения о покупке. Характеристика процесса принятия потребителем решения о покупке. Осознание потребителем потребности в товаре и информационный поиск. Оценка и выбор потребителем покупательского решения. Маркетинговое поведение продавца коммерсанта как решающее условие эффективного поведения потребителя. Поведение потребителя после покупки.

Вопросы для самоподготовки:

1.Различия в покупательском поведении потребителей и организаций 2.Покупательское поведение потребителя 3.Факторы, влияющие на процесс принятия решения потребителями 4.Покупательское поведение организации 5.Факторы, влияющие на покупательское поведение организации 6.Развитие практики закупок 7.Управление взаимоотношениями

РАЗДЕЛ 3. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПРОДАЖ

Цель: ознакомиться и изучить маркетинговую информацию в гостиничной индустрии.

Перечень изучаемых элементов содержания

Выбор стратегии выстраивания продаж в зависимости от компании, продукта (товара или услуги), каналов сбыта, клиентов, ситуации на рынке. План продаж, как завершающий этап маркетингового плана. Виды планов. Элементы и методы планирования продаж. Технические и психологические ошибки планирования. Составляющие плана продаж. Планирование действий. Планирование контактов. Рассмотрение примера формы для планирования продаж. Процесс продаж. Поиск новых клиентов, собственно продажи, документарное оформление сделки. Развитие продаж. Определение психологического типа клиента. Продажа личной встречи, преодоление барьеров. Диагностика возможностей клиента. Диагностика потребностей клиента.

Вопросы для самоподготовки:

1.Продажи и маркетинговое планирование 2.Процесс планирования 3.Разработка маркетинговых планов 4.Место продаж в маркетинговом плане

РАЗДЕЛ 4. ПРИЕМЫ ПРОДАЖ

Цель: получение знаний и навыков разработки и распределения гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

Сфера ответственности при продажах и подготовка к продажам. Навыки и умения для осуществления персональных продаж. Продажи ключевым клиентам и управление этими клиентами. Продажи на основе взаимоотношений. Использование для продаж приемов прямого маркетинга и информационных технологий. Техники подготовки и проведения переговоров о продажах. Работа с возражениями клиентов

Вопросы для самоподготовки:

1. Сфера ответственности при продажах и подготовка к продажам. 2. Навыки и умения для осуществления персональных продаж. 3. Продажи ключевым клиентам и управление этими клиентами. 4. Продажи на основе взаимоотношений. 5. Использование для продаж приемов прямого маркетинга и информационных технологий.

РАЗДЕЛ 5. СРЕДА, В КОТОРОЙ РЕАЛИЗУЮТСЯ ПРОДАЖИ

Цель: дать обучающимся знания и навыки ценообразования в гостиничной индустрии, факторы внутреннего и внешнего влияния на ценообразование гостиничной индустрии.

Перечень изучаемых элементов содержания

Правовые и этические аспекты продаж гостиничного продукта. Условия, в которых осуществляются продажи. Международные продажи. Послепродажное обслуживание и формирование сбытовых отношений с внешней общественностью гостиничного хозяйства (туроператорами, турагентствами, турброкерами, туристами).

Вопросы для самоподготовки:

1. Ситуационные и управленческие факторы, влияющие на продажи 2. Каналы продаж 3. Промышленные/коммерческие продажи и продажи органам власти 4. Продажи для перепродажи 5. Услуги, связанные с продажами 6. Стимулирование продаж 7. Выставки 8. Международные продажи 9. Правовые и этические аспекты продаж

РАЗДЕЛ 6. УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ

Цель: дать студентам знания о коммуникативной политике и навыки ее применения в индустрии гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные функции процесса управления продажами. Отбор, найм и подготовка персонала. Организационная структура отдела продаж. Формирование организационной структуры на основе коммерческой значимости клиентов. Мотивация и подготовка торговых представителей. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу. Организация работы, контроль и оценка деятельности сбытовой сети (турфирм). Разработка системы мотивации турфирм и оценка эффективности их сбытовой деятельности. Прогнозирование объема продаж. Составление бюджета продаж и его оценка.

Вопросы для самоподготовки:

1. Основные функции процесса управления продажами. 2. Отбор, найм и подготовка персонала. 3. Мотивация и подготовка торговых представителей. 4. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу. 5. Прогнозирование объема продаж 6. Составление бюджета сбыта и его оценка. 7. Организационная структура отдела продаж

РАЗДЕЛ 7. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: изучение специфических особенностей организации и контроля маркетинга в сфере гостеприимства и общественного питания.

Перечень изучаемых элементов содержания

Контроль сбытовой деятельности и оценка ее эффективности. Критерии и методы определения эффективности продаж. Направления анализа марочных товаров. Аудит бренда. Анализ рекламной и маркетинговой деятельности. Рейтинги. Модели и методы оценки коммуникативной эффективности продаж. Анализ лояльности покупателей. Конкурентный анализ и конкурентный профиль продукции. Экономическая эффективность сбыта.

Вопросы для самоподготовки:

1. Критерии и методы определения эффективности продаж. 2. Анализ рекламной и маркетинговой деятельности. 3. Модели и методы оценки коммуникативной эффективности продаж. 4. Анализ лояльности покупателей. 5. Конкурентный анализ и конкурентный профиль продукции. 6. Экономическая эффективность сбыта.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Маркетинг как научная дисциплина и практическая деятельность.
2. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе
3. Тенденции развития маркетинговой среды в гостиничном бизнесе .
4. Стратегическое и оперативное планирование в гостиничном маркетинге
5. Основные этапы технологии реализации концепции маркетинга на предприятии гостиничного хозяйства.
6. Сегментация рынка гостиничных услуг
7. Стратегическое маркетинговое планирование деятельности гостиничного предприятия
8. Сущность и содержание программы маркетинга гостиничного предприятия
9. Особенности конкуренции на рынке гостиничных услуг
10. Факторы внешней и внутренней маркетинговой среды гостиничного предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какое из указанных определений соответствует маркетинговому пониманию рынка?
 - а) рынок – это население данного региона;
 - б) рынок- это совокупность потребителей со сходными потребностями;
 - в) рынок- это часть потребителей, интересующаяся товарами вашей фирмы;
 - г) рынок- это потребители, которые имеют финансовые возможности для приобретения товара;
 - д) свой вариант ответа.
2. Для взаимоувязки колебаний спроса и предложения целесообразно использовать:
 - а) демаркетинг;
 - б) синхромаркетинг;
 - в) ремаркетинг;
 - г) рекламу;
 - д) свой вариант ответа
3. Укажите, какие из приведенных ниже ценовых стратегий используются применительно к продуктам-новинкам, а какие – к продуктам, находящимся на рынке длительное время.

- а) стратегия «снятия сливок»;
 - б) стратегия скользящей падающей цены;
 - в) стратегия цен проникновения на рынок;
 - г) стратегия преимущественной цены;
 - д) стратегия престижных цен;
 - е) стратегия «следования за лидером»;
 - ж) стратегия преимущественной цены;
 - з) стратегия цены сегмента рынка;
 - и) стратегия ценовых манипуляций;
 - к) стратегия психологических цен;
 - л) дискриминационная стратегия.
4. Комплекс маркетинга – микс включает себя:
- а) управление предприятием;
 - б) совокупность инструментов (товар, цена, сбыт, продвижение);
 - в) выбор условий реализации товара;
 - г) свой вариант ответа.
5. Чем отличается маркетинговый посредник в лице банка от подобной организации, но представителя контактной аудитории «финансовые круги»?
- а) посредник занимается текущими операциями по поручению предприятия;
 - б) «финансовые круги» предоставляют кредит предприятию;
 - в) понятие «финансовые круги» относится к субъектам, находящимся в другом регионе;
 - г) свой вариант ответа.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

В чем заключается роль аналитической функции маркетинга в обеспечении процесса принятия управленческих решений?

2. Какие факторы формируют микро- и макросреду маркетинга?

3. Как маркетинговая среда влияет на развитие рынка туристских, гостиничных и ресторанных услуг? Приведите примеры.

4. Какие меры следует предпринять гостиничным предприятиям, чтобы минимизировать влияние на свою деятельность эволюции научно-технических факторов макросреды?

5. Основная цель маркетинга — максимальное удовлетворение потребностей клиентов. На примере нескольких предприятий индустрии гостеприимства г. Москвы проанализируйте их деятельность и определите степень достижения ими этой цели.

6. Охарактеризуйте методику STEP-анализа.

7. Дайте оценку основных этапов проведения стратегического маркетингового анализа.

8. Модель конкурентных сил Портера и ее использование в оценке конкурентной среды.

9. SWOT-анализ и его возможности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Для функционирования маркетинговой информационной системы необходимы следующие ресурсы:

- а) квалифицированный персонал, обладающий навыками сбора и обработки информации;
 - б) методические приемы работы с информацией;
 - в) офисное оборудование;
 - г) свой вариант ответа.
2. Выстроить в логическую цепь следующие этапы процесса сегментации рынка:
- а) оценка потенциала и привлекательности полученных сегментов.
 - б) выбор целевых рыночных сегментов.
 - в) составление профилей и интерпретация полученных сегментов.
 - г) разработка плана маркетинга.
 - д) выбор метода и осуществление сегментации рынка.
 - е) позиционирование товара.
3. У производителя есть две возможности на рынке. Можно выйти с продукцией на сегмент А с емкостью 240 млн.шт. изделий, где представлены 3 ведущих производителя отрасли, и на сегмент Б, емкость которого 60 млн.шт. изделий, где представлены 15 предприятий с общей рыночной долей на рынке около 1%. Какую возможность следует использовать производителю, если прочие условия равны:
- а) сегмент А;
 - б) сегмент Б;
 - в) оба сегмента одновременно;
 - г) искать совершенно свободный сегмент;
 - д) свой вариант ответа.
4. Если эластичность спроса высока:
- а) объем продаж существенно увеличится при незначительном понижении цен;
 - б) объем продаж существенно не растет при значительном понижении цен;
 - в) объем продаж не изменится при понижении цен;
 - г) объем продаж существенно уменьшится при незначительном повышении цены;
 - д) объем продаж не изменится при повышении цены;
 - е) свой вариант ответа.
5. Нарращивание ассортимента означает:
- а) изменение характеристики товаров в сторону улучшения их параметров;
 - б) изменение характеристики товаров в сторону снижения их параметров;
 - в) расширение общего числа товаров;
 - г) дополнение ассортимента товаров новыми, но в существующих рамках;
 - д) свой вариант ответа.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Каково значение маркетинговой информации?
2. Какие методы сбора и обработки информации используются при маркетинговых исследованиях?
3. Что понимают под маркетинговыми исследованиями? Каковы задачи и содержание маркетинговых исследований?
4. Укажите источники получения вторичной информации. Приведите примеры.

5. Назовите приемы получения первичной информации.
6. Перечислите этапы и назовите направления маркетинговых исследований.
7. Руководство одной из гостиниц, расположенной на популярном горнолыжном курорте, обратило внимание на общий спад количества туристов и на уменьшение среднего времени их пребывания в гостинице в последние три года. При этом туристический бизнес на курорте находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в гостинице. Не желая причинять неудобств гостям, администрация решила действовать следующим образом: в каждый номер планировалось доставить объявление, извещающее проживающих о цели, времени и месте пребывания. Желающие участвовать в опросе должны были проследовать в холлы гостиницы, где планировалось установить специальные столы. Каким образом формировалась выборка? Оцените действия администрации. Предложите альтернативные варианты получения необходимой информации.
8. Вы — руководитель службы маркетинга гостиницы, и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг, совершенствования ценовой политики и повышения эффективности рекламы. Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников, проводящих маркетинговые исследования. Объясните, почему определение целей и постановка задач часто считаются самыми ответственными решениями в процессе маркетинговых исследований.
9. Разработайте самостоятельно анкету для сбора первичной информации о туристских потоках, их объеме и структуре. Обоснуйте целесообразность включения предложенных вами вопросов в анкету.

Проверьте себя:

Помогает ли ответ на каждый из поставленных вами вопросов достичь цели обследования?

Является ли формулировка вопросов краткой и ясной?

Не содержатся ли в формулировках слова, термины, которые могут быть непонятны? Как возможно заменить их, не искажая смысла вопроса?

Соблюден ли принцип расположения вопросов от простых к сложным? Соблюдена ли логическая последовательность?

Не вызывают ли вопросы отрицательных эмоций у респондентов?

Не задевают ли они достоинства человека?

Не забыли ли вы включить в анкету варианты ответов на вопросы?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Концепция, предполагающая, что потребители отдадут предпочтение товарам, обладающим наивысшим качеством, лучшими эксплуатационными свойствами и характеристиками - это:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж

- Г) Концепция маркетинга
 Д) Концепция социально-этического маркетинга
2. Концепция, исходящая из объективной возможности достижения целей предприятия в зависимости от глубины изучения запросов потребителей и полноты их удовлетворения по сравнению с конкурентами:
- А) Производственная концепция
 Б) Товарная концепция
 В) Концепция интенсификации продаж
 Г) Концепция маркетинга
 Д) Концепция социально-этического маркетинга
3. Концепция, исходящая из того, что потребители будут благожелательны к товарам, которые широко распространены и доступны по цене:
- А) Производственная концепция
 Б) Товарная концепция
 В) Концепция интенсификации продаж
 Г) Концепция маркетинга
 Д) Концепция социально-этического маркетинга
4. Концепция, предполагающая, что потребители не будут покупать товары фирмы в достаточных количествах, если она не предпримет значительных усилий в организации продаж и стимулирования:
- А) Производственная концепция
 Б) Товарная концепция
 В) Концепция интенсификации продаж
 Г) концепция маркетинга
 Д) Концепция социально-этического маркетинга
5. Концепция, определяющая задачу фирмы как установление нужд, потребностей и интересов целевых рынков и удовлетворение потребностей более эффективными, чем у конкурентов, способами при сохранении или укреплении благополучия потребителя и общества в целом:
- А) Производственная концепция
 Б) Товарная концепция
 10
 В) Концепция интенсификации продаж
 Г) концепция маркетинга
 Д) Концепция социально-этического маркетинга

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. Объясните, почему потребителя называют основной загадкой современного маркетинга.
2. В чем проявляется влияние на потребителей экономических и культурных факторов? Приведите подтверждающие примеры из практики гостиничного и ресторанного бизнеса.
3. Как влияют на поведение потребителей их роли и статусы?
4. В каких случаях члены семьи могут оказать существенное влияние на выбор ресторана или другого заведения общественного питания?
5. Почему детальное исследование процесса принятия решения о покупке помогает предприятиям разработать более эффективные маркетинговые программы для завоевания и удержания потребителей?
6. Какие обстоятельства могут повлиять на принятие окончательного решения о покупке?

7. Каким образом предприятие индустрии гостеприимства может уменьшить ощущение риска, вызываемое у потребителей потенциальной покупкой?

8. Используйте модель процесса покупки для обсуждения вымышленной или реальной ситуации выбора гостиницы для размещения в течение пребывания на курорте.

9. Вы приглашаете своего друга (подругу) в ресторан и колеблетесь в выборе между пятью хорошо известными вам ресторанами одной ценовой категории. После короткого размышления сделайте свой выбор интуитивно и запишите его.

10. Каким образом можно уменьшить у потребителей чувство осознанного диссонанса?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1 Туристская фирма сегментирует потребителей по психографическому принципу. Ей можно использовать следующие признаки:

1. род занятий
2. тип личности
3. статус пользователя
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

2 Сегментация рынка - это:

1. группировка предприятий сферы производства по их размеру
2. выделение квоты покупок на международном рынке
3. процесс разделения рынка на группы потребителей по заранее определенным признакам
4. группировка продавцов по заранее определенным критериям

3 Сегментацией рынка называется:

1. метод оценки потенциала фирмы с точки зрения рынка
2. разбивка покупателей или рынка на совокупности лиц со схожими потребностями в

отношении товара или услуги, с достаточными ресурсами, готовностью и возможностью покупать

3. выделение товарных групп, пользующихся наиболее высоким спросом на рынке

4 Предприятие продает один вид товара по единой цене, реклама товара обращена на рынок в целом. Какую стратегию охвата рынка использует производитель?

1. дифференцированный маркетинг
2. массовый маркетинг
3. концентрированный маркетинг
4. все ответы верны
5. правильного ответа нет

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Понятие маркетинговой информационной системы
2. Подсистема внутренней информации
3. Подсистема внешней маркетинговой информации
4. Подсистема маркетинговых исследований.
5. Подсистема анализа маркетинговой информации
6. Методы маркетингового анализа
7. Основные понятия и направления маркетинговых исследований
8. Виды маркетинговых исследований
9. Этапы процесса маркетинговых исследований
10. Методы сбора первичной информации
11. Особенности проведения выборочного исследования
12. Способы связи с аудиторией
13. Разработка анкет для сбора данных
14. Стадии ЖЦ услуги
15. Сущность сегментирования рынка

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Стратегия маркетинга – это:

- Долгосрочный план сбыта товаров
- Определение целесообразности выпуска того или иного товара в долгосрочной перспективе
- + Приведение внутренней и внешней среды предприятия в соответствие с рыночной ситуацией

2. Макросреда маркетинга обусловлена:

- Мировой ситуацией на рынке сырья и трудовых ресурсов
- + Экономико-политической ситуацией, состоянием культуры, экологии, демографии, права, развитием науки и техники
- Предпочтениями потребителей в конкретный период времени

3. Объектами маркетинга являются:

- + Производители, поставщики и конечные потребители товаров
- Товары, изделия и услуги

- Связи, возникающие между производителями, поставщиками и конечными потребителями товаров в ходе их жизненного цикла

4. Что из перечисленного изучает маркетинг?

- + Конъюнктуру определенного рынка в соответствии с запросами потребителей

- Формирование отпускной цены на товары

- Движение трудовых ресурсов

5. Организационный маркетинг - это:

- Раздел дисциплины «маркетинг», изучающий организацию производственных процессов товаров и изделий

- Способ координирования работы отделов и структурных подразделений предприятия, которые ответственны за выпуск товаров

- + Тип поведения предприятия во внешней среде, учитывающий требования контрагентов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: практическое задание

Перечень тем к темам раздела 6:

1. Стратегия разработки новых гостиничных продуктов на примере.....

2. Стратегии продвижения гостиничного продукта на примере.....
3. Стратегии ценообразования гостиничного предприятия на примере.....

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Товарная политика в маркетинге - это:

- + Комплекс правил, норм и законов субъекта маркетинга, которые он использует в отношении предлагаемых им на рынке товаров
- Определение номенклатуры и необходимого количества товаров
- Установление цен на предлагаемые товары

2. Элементы микросреды маркетинга:

- Являются основополагающими факторами при установлении цены на товар
- Не подлежат контролю со стороны предприятия
- + Представляют собой те факторы и явления в окружении предприятия, которые оно может контролировать

3. Достоинством функциональной структуры управления маркетингом является:

- Четкое распределение обязанностей каждого участника цикла производства товара
- Возможность точно рассчитать будущую прибыль
- + Простота организации и эффективность при небольшой номенклатуре выпускаемых товаров

4. Потребность – это в маркетинге:

- Желание потребителя обзавестись тем или иным товаром
- + Специфический способ удовлетворения нужды, который соответствует уровню культурного развития индивида
- Объективная необходимость в чем-либо, определяющая качество жизни потребителя

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 7:

1. Маркетинговые стратегии гостиничного предприятия на примере

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основными формами коммуникаций в маркетинге являются:

- + Прямые продажи, реклама, PR, стимулирование сбыта
- Установление скидок, реклама
- Реклама, организация распродаж, прямые продажи

2. Основой комплекса маркетинга является:

- Потребители товаров
- + Модель 4P
- Экономическая ситуация

3. Оперативное планирование маркетинга включает:

- + Составление текущих производственных программ, формирование бюджета и прибыли
- Определение норм выпуска товаров каждого вида
- Расчет номинальной отпускной цены товара

4. В чем сущность концепции маркетинга?

- Товары следует реализовывать лишь по такой цене, которая даст хотя бы 10% рентабельности
- Мода и потребительские предпочтения – это первое, на что следует ориентироваться производителю
- + Ведение бизнеса следует организовывать так, чтобы удовлетворить потребности клиента

5. Маркетинг можно определить как:

- + Особый вид деятельности, который направлен на извлечение прибыли за счет удовлетворения потребностей
- Управление затратами
- Изучение предпочтений и моды

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является в 6 семестре – зачет с оценкой, в 7 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код компетенции | Содержание компетенции (части компетенции) | Результаты обучения | Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы |
|-----------------|--|--|--|
| ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-7 | Способен применять современные технологии ценовой и | Знать: системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: разработать ценовую и сбытовую политики организаций | Этап формирования |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | сбытовой политики организаций сферы гостеприимства | сферы гостеприимства, их структурных подразделений. разработать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства | умений |
| | | Владеть: навыками выбора систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализа основных показателей деятельности | Этап формирования навыков и получения опыта |
| ПК-8 | Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства | Знать: факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования знаний |
| | | Уметь: разработать программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет | Этап формирования умений |
| | | Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства | Этап формирования навыков и получения опыта |

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Код компетенции | Этапы формирования компетенций | Показатель оценивания компетенции | Критерии и шкалы оценивания |
|----------------------|--------------------------------|---|--|
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования знаний. | Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал | 1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок – 9-10 баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения -7-8 баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала - 5-6 |

| | | | |
|----------------------|--|---|--|
| | | | баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки -0-4 балла. |
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования умений | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений | 1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией - 9-10 баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании -7-8 баллов; |
| ПК-3 ПК-7 ПК-8 | Этап формирования навыков и получения опыта. | Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал. | 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению 5-6 баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания - 0-4 баллов. |

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Теоретический блок вопросов:

1. Развитие продаж и их роль в маркетинге.
2. Классификация основных стадий процесса продажи.
3. Характеристика стадии познания и ее основные этапы.

4. Характеристика стадии восприятия и ее основные этапы.
5. Характеристика стадии мотивации и ее основные этапы.
6. Характеристика стадии обучения и ее основные этапы.
7. Мотивы покупок и условия их проявления.
8. Послепокупочный диссонанс и способы его преодоления.
9. Требования к внешним данным продавца.
10. Структура личности продавца и ее влияние на эффективность его трудовой деятельности.
11. Визуальные типы покупателей и их экспресс-оценка.
12. Психологические типы покупателей и их визуальные характеристики.
13. Экономические и социальные типы покупателей. Особенности работы с ними.
14. Основные способы устного предложения и условия их применения.
15. Стадии деловой беседы в процессе продажи товаров и услуг.
16. Визуальная оценка готовности клиента к совершению сделки.
17. Активные и пассивные приемы продажи. Условия их эффективного применения.
18. Классификация методов и форм продажи.
19. Принципы формирования экстерьера и интерьера мест продажи.
20. Качество торгового обслуживания и методы его оценки.
21. Культура торгового обслуживания и методы ее оценки.
22. Способы планировки мест продажи и условия их применения.
23. Классификация возможных целей воздействия на потенциальных покупателей.
24. Рекламный аргумент: способы его создания и оценка эффективности альтернативных вариантов.
25. Превентивные способы оценки эффективности рекламных аргументов.
26. Актуальные способы оценки эффективности рекламных аргументов.
27. Способы повышения эффективности устных рекламных аргументов.
28. Способы повышения эффективности рекламных аргументов.
29. Способы повышения эффективности видеорекламных аргументов.
30. Составление сметы затрат на стимулирование сбыта товаров и услуг. Принципы контроля расходов.
31. Влияние динамики цен на объемы реализации товаров и услуг.
32. Основные варианты расчета оптимальных цен и условия их применения.
33. Способы повышения психологического воздействия цен на поведение покупателей.
34. Ценовые методы стимулирования сбыта и условия их применения.
35. Экономические неценовые методы стимулирования сбыта и условия их применения.
36. Цветовые решения интерьера и их влияние на покупательское поведение.
37. Принципы размещения товаров и услуг в местах продажи.
38. Освещение мест продажи и покупательская активность.
39. Формы оплаты труда продавцов и их влияние на интенсивность и качество торгового обслуживания.
40. Принципы проектирования оптимальных систем оплаты труда продавцов.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Задача 1

В результате маркетинговых исследований предполагается увеличение доли фирмы на рынке с 16 до 19% при емкости рынка 50 млн. штук сувенирного продукта. Рассчитать дополнительную прибыль фирмы в предстоящем году, если прибыль на одно изделие составляет 1000 рублей, а

емкость рынка не изменяется. Затраты на маркетинговые усилия в расчете на год составляют 190 млн. руб.

Задача 2

Фирма при реализации продукции ориентируется на два сегмента рынка. В первом сегменте объем продаж в прошлом периоде составил 37 млн. шт. при емкости рынка в этом сегменте 1850 млн. шт. Предполагается, что в следующем году емкость рынка в этом сегменте возрастет на 4%, доля фирмы – на 6%. Во втором сегменте доля фирмы составляет 3%, объем продаж – 67 млн. шт. Предполагается, что емкость рынка возрастет на 9% при сохранении доли фирмы в этом сегменте. Определить объем продаж фирмы в настоящем году при вышеуказанных условиях.

Задача 3

Туристская фирма закупает продукт по цене 130 руб. за единицу и продает в количестве 250 ед. этого продукта еженедельно по цене 300 руб. Маркетинговый отдел по результатам исследования рынка рекомендует понизить на одну неделю цену на 10%. Рассчитать, сколько единиц продукта нужно реализовать фирме, чтобы сохранить свою валовую прибыль на прежнем уровне?

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Технологии продаж гостиничных услуг» проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по учебной дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена/дифференцированного зачета и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам – программам среднего профессионального образования, программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения учебной дисциплины

Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450320>

2. Маркетинг. Практикум : учебное пособие для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8852-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450051>
3. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>

Дополнительная литература

1. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / Л. А. Данченко [и др.] ; под редакцией Л. А. Данченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 486 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01560-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450037>
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453850>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

| Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--|---|--|
| Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) | Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) – электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук. УИС РОССИЯ поддерживается на базе Научно-исследовательского вычислительного центра МГУ имени М.В. Ломоносова | https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ |
| Электронная библиотека учебников | На сайте представлены учебники, лекции, доклады, монографии по естественным и гуманитарным наукам. | http://studentam.net 100% доступ |
| Cyberleninka | Содержит каталог научной периодики по большому количеству научных дисциплин, который содержит полную информацию о научных журналах в электронном виде, включающую их описание и все вышедшие выпуски с содержанием, темами научных статей и их полными текстами. | http://cyberleninka.ru/journal 100% доступ |
| Единое окно доступа к образовательным | Информационная система предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и | http://window.edu.ru/library 100% доступ |

| | | |
|--|---|--|
| ресурсам | полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования | |
| Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари, энциклопедии | Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий, предоставляют открытый доступ к полнотекстовым информационным ресурсам, представленным в электронном формате — учебникам и учебным пособиям, хрестоматиям и художественным произведениям, историческим источникам и научно-популярным статьям, справочным изданиям и др. | http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Университета.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе <http://biblioclub.ru>, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;

постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает несколько моментов:

консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену.

К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Информационные технологии

1. Персональные компьютеры;
2. Доступ к интернет
3. Проектор.

Программное обеспечение

1. Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)

Информационные справочные системы

1. www.new.frio.ru Федерация Рестораторов и Отельеров.
2. www.restoran.ru Информационно-поисковая система.
3. www.menu.ru Информационно-поисковая система.
4. www.restoranoff.ru Сообщество профессионалов ресторанного бизнеса.

| №.№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронно-библиотечная система, электронные книги и аудиокниг, учебники для ВУЗов, средних специальных учебных заведений и школы, а также научные монографии, научная периодика, в т.ч. журналы ВАК. | http://biblioclub.ru/ 100% доступ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Поиск по рефератам и полным текстам статей, опубликованных в российских и зарубежных научно-технических журналах. | http://elibrary.ru/ Доступ с любого компьютера в сети Университета |
| 3. | ЭБС издательства «Юрайт» | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | https://urait.ru/ 100% доступ |
| 4. | ЭБС издательства "ЛАНЬ" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://e.lanbook.com/ 100% доступ |
| 5. | ЭБС "Book.ru" | Электронно-библиотечная система, коллекция электронных версий книг. | http://www.book.ru 100% доступ |
| 6. | База данных EastView | Полнотекстовая база данных периодики. | http://ebiblioteka.ru/ С любого компьютера в сети Университета |
| 7. | База данных международного индекса научного цитирования – Scopus: | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. | http://www.scopus.com/ Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 8. | Международный индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge) | Библиографическая и реферативная информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета. | http://webofknowledge.com; Доступ с любого компьютера в сети Университета. |
| 9 | Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина | Общегосударственное электронное хранилище цифровых копий важнейших документов по истории, теории и практике российской государственности, русскому языку, а также мультимедийных образовательных, научно-образовательных, культурно-просветительских и информационно-аналитических ресурсов. | https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета. |
| 10 | Национальная | Крупнейшее собрание книг, | https://rusneb.ru/ |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|---|--|
| | электронная библиотека | диссертаций, музыкальных нот, карт и прочих материалов. | доступ к полной коллекции с компьютеров в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета |
| 11. | Видеотека учебных фильмов «Решение» | Коллекция учебных видеофильмов | http://eduvideo.online 100% доступ |

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по учебной дисциплине

Для изучения учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках учебной дисциплины «Методы продвижения и продажи гостиничных услуг гостеприимства» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения | Дата введения изменения |
|-------|--|---|-------------------------|
| 1. | Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года | 01.09.2019 |
| 2. | Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы | Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года | 01.09.2020 |
| | | | |