



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

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)
ЧАСТЬ 3**

**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**

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)

**УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ И РАСХОДАМИ ГОСТИНИЧНОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ**

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) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» 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) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Донсковой Л.И., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М., канд.географ.наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы
канд. географ. 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>	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	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	7
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	15
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	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	28
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	26
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	30
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	33
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	33
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	33
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	34
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	36
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	36
5.6 Образовательные технологии	37
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) 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.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Изучение основ формирования доходов и расходов на предприятии гостиничного типа как самостоятельно-хозяйствующих субъектов;
2. изучить подходы к управлению доходами и затратами в гостиничных комплексах;
3. знать принципы управления затратами в гостиничных комплексах;
4. подготовку исходных данных для проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;
5. проведение расчетов экономических и социально-экономических показателей на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;
6. разработка экономических разделов планов предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств;
7. разрабатывать и реализовывать проекты по увеличению доходов и снижению затрат в гостиничных комплексах
8. провести расчеты и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» реализуется в части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Экономика» и др.

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

- Проектирование в гостиничном бизнесе.
- Технологии гостиничной деятельности.
- Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

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 профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-8 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
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-1.1 знает основы управления ресурсами и персоналом в службах гостиничного предприятия ПК-1.2 умеет применить методы и способы управления ресурсами и персоналом ПК-1.3 владеет методикой оценки ресурсов, персоналом для принятия управленческих решений
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 и оценки эффективности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и оценки 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 экономических результатов деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-6.2. проводить расчеты, анализ по результатам деятельности организаций сферы гостеприимства и разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства ПК-6.3. организовать проведение анализа и оценки экономической эффективности деятельности гостиничных организаций для принятия эффективных управленческих решений.
Технологии	ПК-7	Способен применять современные	ПК-7.1 знать современные технологии формирования ценовой и сбытовой политики

		технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-7.2. проводить анализ системы ценообразования организаций сферы гостеприимства и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. ПК-7.3. принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.
Управление	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	ПК-8.1 знает основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства ПК-8.2 применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки ПК-8.3 владеет подходами и различными каналами продвижения услуг организаций сферы гостеприимства

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 2 и 3 семестрах, составляет 10 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены два экзамена.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2	3		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	180	90	90		
Учебные занятия лекционного типа	32	16	16		
Практические занятия	68	34	34		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	80	40	40		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	54	54		
Контроль промежуточной аттестации (час)	72	36	36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	360	180	180		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1 курс/летняя сессия	2 курс /осенняя сессия	2 курс /весенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	80	8	48	24	
Учебные занятия лекционного типа	12	2	6	4	
Практические занятия	28	2	18	8	
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	40	4	24	12	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	262	28	159	75	

Контроль промежуточной аттестации (час)	18		9	9	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	360	36	216	108	

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
Модуль 1 (Семестр 2)						
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	39	9	20	3	7	10
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	39	9	20	3	7	10
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	38	8	20	3	7	10
Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе	39	9	20	3	7	10
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	39	19	10	4	6	
Контроль промежуточной аттестации (час)	36					
Общий объем, часов	180	54	90	16	34	40
Форма промежуточной аттестации	Экзамен					
Модуль 2 (Семестр 3)						
Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе	39	9	20	3	7	10
Особенности управления эксплуатационной программой						
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	39	9	20	3	7	10
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	38	8	20	3	7	10
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	39	9	20	3	7	10

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 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	39	19	10	4	6		
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	180	54	90	16	34		40
Контроль промежуточной аттестации (час)	72						
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	108	180	32	68		80

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 (Курс 1)							
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	36	28		2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	36	28		2	2		4
Форма промежуточной аттестации							
Модуль 2 (Курс 2-осенняя сессия)							
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	35	27	8	1	3		4
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	35	27	8	1	3		4
Раздел 4 Ценообразование в	35	27	8	1	3		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
гостиничном бизнесе							
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	34	26	8	1	3		4
Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе Особенности управления эксплуатационной программой	34	26	8	1	3		4
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	34	26	8	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	216	159	48	6	18		24
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Модуль 3 (Курс 2-весенняя сессия)							
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	33	25	8	1	3		4
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	33	25	8	1	3		4
Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	33	25	8	2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	108	75	24	4	8		12
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	262	80	12	28		40

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					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1. Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности, семестр 2							
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	8	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	8	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	реферат	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов	54	24		20		10	
Модуль 2. Управление расходами в гостиничном бизнесе, семестр 3							

Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе Особенности управления эксплуатационной программой	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	8	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	8	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	реферат	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов,	54	24		20		10	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	108	48		40		20	

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 Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности семестр 2							
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов,	28	13		13		2	
Модуль 2 Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности семестр 3							
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа

Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе Особенности управления эксплуатационной программой	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю/семестру, часов,	159	72		75	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Модуль 3. Управление расходами в гостиничном бизнесе: особенности , семестр 4							
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю/семестру, часов,	75	33		36		6	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	262	118		124		20	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ: КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

Раздел 1. Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия

Цель: в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, функциях управления доходами, расходами 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».

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.

Раздел 2 Подход к определению доходами : экономический, бухгалтерский

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: REVPAМ (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.

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.

Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы 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 – VAR). 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.

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?

Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе

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 преysкуранных 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.

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.

Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия

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.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 5:

1. Ценообразование при электронных продажах.
2. Оптимизация объявленных преysкурантных 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.

МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ РАСХОДАМИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ: ОСОБЕННОСТИ

Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе. Особенности управления эксплуатационной программой

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

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 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа

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. Изучить законодательные документы в РФ. Положение «Особенности состава затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта организациями, занимающимися туристской деятельностью».
3. Условия реализации различных дополнительных услуг в гостиничных комплексах

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 7:

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 7: 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

Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест

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. Обобщить проблемы использования метода «директ-костинга» в России, сформулировать возможности и условия его использования в туристской деятельности.
3. Какие изменения произошли на рынке гостиничных услуг в гостиничных комплексах после пандемии COVID-19.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 8:

Изучение финансовой отчетности гостиничного предприятия. Анализ основных и оборотных средств гостиницы. Анализ деловой активности.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: 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 (MC) 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.

Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью

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 такое рентабельность? Примеры показателей рентабельности.
2. Какие виды рентабельности вам известны?
3. Назовите факторы повышения прибыли в гостиничном предприятии.
4. Как сформировать систему сокращения расходов без ухудшения качества сервиса в гостиничном предприятии?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 9:

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 9: 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.

Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы

Цель: формирование у студентов знаний и навыков по вопросам совершенствования учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы .

Перечень изучаемых элементов содержания: Прибыль и рентабельность гостиничного хозяйства. Формирование прибыли гостиничного хозяйства. Виды прибыли. Порог рентабельности. Рентабельность гостиничного предприятия. Результаты финансово-экономического анализа. Разработка управленческих решений.

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое рентабельность? Примеры показателей рентабельности.
2. Какие виды рентабельности вам известны?
3. Назовите факторы повышения доходов и сокращения расходов?
4. Финансовое состояние предприятия , факторы влияющие на результативность деятельности.
5. Привести классификацию системы показателей финансово-хозяйственной деятельности.
6. Назовите как оценить эффективность текущей деятельности?
7. Основные направления использования результатов финансово-экономического анализа и разработка управленческих решений.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 10

Форма практического задания: ситуационная задача

Перечень тем раздела 10:

Расчет показателей рентабельности для конкретного гостиничного предприятия. Предложить меры по повышению рентабельности. Результаты оформляются в виде отчета.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 10: 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

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) являются два экзамена, 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: основы управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применить методы и способы управления ресурсами и персоналом гостиничного предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: методикой оценки ресурсов и персоналом для принятия управленческих решений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности	Знать: осуществляет координацию, контроль и оценку деятельности департаментов (служб,	Этап формирования знаний

	деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	отделов) организаций сферы гостеприимства	
		Уметь: определять формы и методы контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: осуществляет выявление 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: осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования знаний
		Уметь: проводить расчеты, анализ по результатам деятельности организаций сферы гостеприимства и разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: организовать проведения анализа и оценки экономической эффективности деятельности гостиничных организаций для принятия эффективных управленческих решений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: современные технологии формирования ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования знаний
		Уметь: проводить анализ системы ценообразования организаций сферы гостеприимства и тарифной политики организаций сферы	Этап формирования умений

		гостеприимства.	
		Владеть: принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: знает основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки	Этап формирования умений
		Владеть: владеет подходами и различными каналами 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-1 ПК-2 ПК-6 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: [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.
ПК-1 ПК-2 ПК-6 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: [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.
ПК-1 ПК-2 ПК-6 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: (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.

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)

2 семестр

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 восприятия 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 восприятия 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.

3 семестр

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 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. Митрофанов, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие / С. В. Митрофанов. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2017. — 230 с. — ISBN 978-5-94047-023-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144185> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Пережогина, О. Н. Экономика гостиничного предприятия : учебно-методическое пособие / О. Н. Пережогина, Т. В. Никонова. — Казань : Поволжская ГАФКСиТ, 2017. — 48 с. — ISBN 978-5-9500425-7-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/156424> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5.1.2. 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. 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-

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 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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Управление доходами и расходами гостиничного предприятия*» 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	Библиографическая и реферативная	http://webofknowledge.com; Доступ с любого

	индекс научного цитирования Web of Science (Web of Knowledge)	информация и инструменты для отслеживания цитируемости статей, опубликованных в научных изданиях. Университета.	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) «*Управление доходами и расходами гостиничного предприятия*» 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), 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) «*Управление доходами и расходами гостиничного предприятия*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Управление доходами и расходами гостиничного предприятия*» 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) *«Управление доходами и расходами гостиничного предприятия»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Управление доходами и расходами 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 дисциплины (модуля) *«Управление доходами и расходами гостиничного предприятия»* 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 «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)

Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства

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) «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» 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 № 515 от 08.06.2017, 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) «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М; канд. экон. наук, доцента Шадской И.Г.

Руководитель основной образовательной программы
канд.геогр.наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете факультета

Экономического факультета

(наименование факультета)

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
Д-р экон. наук, проф.



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, проф.,
Руководитель центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг, АО «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)», Москва



Т.И. Зворыкина

(подпись)

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



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляра

(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).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	12
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	21
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	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	23
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	23
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	32
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	32
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	33
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	34
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	35
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	35
5.6 Образовательные технологии	37
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель курса заключается в формирование знаний, умений и практических навыков, необходимых для подбора, обучения и аттестации персонала предприятий сферы гостеприимства. В ходе ее изучения студенты осваивают следующие важные информационные и компетентностные блоки: анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала, современные способы подбора персонала, рекрутмент как современный подход к подбору персонала, факторы профессионального развития персонала, основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала, пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения, современные технологии аттестации персонала, управление развитием персонала с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- знать: технологии и специфику подбора, обучения и аттестации персонала в отеле;
- уметь: применять современные методики подбора, аттестации и обучения персонала в отеле;
- владеть: навыками эффективной работы с персоналом отеля по направлениям: подбор, аттестация и обучение.

Задачи учебной дисциплины:

1. получение навыков и умений применения технологий подбора, аттестации и обучения персонала в отеле;
2. развитие способностей обеспечить формирование и внедрение корпоративных технологий подбора, аттестации и обучения персонала в отеле;
3. овладение методикой создания эффективной системы подбора, аттестации и обучения персонала в отеле.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «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 (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 515 от 08.06.2017, очной, и заочной формам обучения.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия
- Инновации в индустрии гостеприимства
- Выполнения выпускной квалификационной работы.

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 профессиональных компетенций: **ПК-1** (Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства); **ПК-2** (Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства); **ПК-5** (Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса) в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*

В результате освоения дисциплины (модуля) 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
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.

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 7,8 семестре, составляет 8 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *экзамен и зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7	8		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	32	16	16		
Практические занятия	48	24	24		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС/ИКР	64	32	32		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	72	36		
Контроль промежуточной аттестации (час)		Зач	Экз		

			36		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	144		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	Курс 4	
		Весенняя сессия	Осенняя сессия	Весенняя сессия
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	64	32	16	16
Учебные занятия лекционного типа	8	4	2	2
Практические занятия	24	12	6	6
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС/ИКР	32	16	8	8
Самостоятельная работа обучающихся, всего	211	112	52	47
Контроль промежуточной аттестации (час)	13		4	9
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	144	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/ИКР
Модуль 1 Семестр 7							
Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	36	18	10	4	6		8
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	36	18	10	4	6		8
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	36	18	10	4	6		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/ИКР
Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	36	18	10	4	6		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	144	72	40	16	24		32
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2 Семестр 8							
Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	27	9	10	4	6		8
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения	27	9	10	4	6		8
Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	27	9	10	4	6		8
Раздел 8. Управление развитием персонала	27	9	10	4	6		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	40у	16	24		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	108	80	32	48		64

Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	тояте	льная	работ	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	

			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС/ИКР
Модуль 1 Курс 3 весенняя сессия							
Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	36	28	4	1	3		4
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	36	28	4	1	3		4
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	36	28	4	1	3		4
Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	36	28	4	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	144	112	16	4	12		16
Форма промежуточной аттестации							
Модуль 2 Курс 4 осенняя сессия							
Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	34	26	4	1	3		4
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения	34	26	4	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	52	8	2	6		8
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2 Курс 4 весенняя сессия							
Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	61	23	4	1	3		4
Раздел 8. Управление развитием персонала	62	24	4	1	3		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов	72	47	8	2	6		8
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по	288	211	32	8	24		32

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия
дисциплине (модулю)						

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					
		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. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	эссе	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по модулю/семестру, часов,	72	32		32		8	
Модуль 2 Семестр 8							
Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	8	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения	8	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	8	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 8. Управление развитием персонала	8	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по модулю/семестру, часов	36	8		20		8	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	108	40		50		16	

Заочной формы обучения

Раздел, тема		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 Курс 3 весенняя сессия							
Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	эссе	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Практическое задание	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Практическое задание	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по модулю/семестру, часов,	112	16		48		48	
Модуль 2 Курс 3 весенняя сессия							
Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	26	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Кейс-задание	11	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности	26	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение	11	Практическое задание	11	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению

профессионального обучения			раздела в ЭИОС				преподавателя
Общий объем по модулю/семестру, часов,	52	8		22		22	
Модуль 2 Курс 4 осенняя сессия							
Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	24	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Практическое задание	10	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 8. Управление развитием персонала	23	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Кейс-задание	9	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по модулю/семестру, часов	47	8		20		19	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	211	32		90		89	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала

Цель: научиться осуществлять анализ современного рынка труда РФ и решать возникающие проблемы найма в связи с изменением состояния рынка труда РФ

Перечень изучаемых элементов содержания: Рынок труда и его характеристиками, внешние и внутренние рынки труда, сегментирование внешнего рынка труда, структура рынка труда в России, особенности использования информационных технологий в коммерческих структурах, занимающихся вопросами занятости населения, современные тенденции эволюции рынка труда, проблемы найма в современных условиях.

Тема 1. Анализ современного рынка труда РФ

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность рынка труда.
2. Модели рынка труда.
3. Факторы сегментации внешнего рынка труда.
4. Компоненты современного рынка труда.
5. Особенности рынка труда РФ.

Тема 2. Модель рынка труда и проблемы подбора высококвалифицированного персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Развитие информационных технологий.

2. Информационные поля.
3. Особенности рынка труда как информационного поля.
4. Модель рынка труда в условиях конкуренции.
5. Механизм регулирования рынка труда.
6. Проблемы найма при современном состоянии рынка труда РФ.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.

Форма практического задания: эссе

Примерный перечень тем эссе к разделу 1.

1. Рынок труда и его роль в функционировании современной экономики
2. Особенности формирования российского рынка труда
3. Трактовка различными экономическими школами узловых понятий рынка труда в современной экономической мысли
4. Основные факторы, влияющие на спрос на труд в российской экономике
5. Особенности японской, американской (США) и шведской моделей рынка труда (можно каждую отдельно)
6. Легальный и нелегальный рынки труда в России: причины существования и развития
7. Прогноз развития рынка труда в России
8. Основные показатели, характеризующие состояние рынка труда в России
9. Состояние и развитие трудовых ресурсов в РФ
10. Миграция и ее влияние на рынок труда и занятость населения
11. Современные особенности миграционных потоков в России
12. Совершенствование деятельности центров занятости населения в РФ
13. Развитие инфраструктуры рынка труда: проблемы и противоречия
14. ЧАЗ на российском рынке труда
15. Влияние МОТ на регулирование процессов на рынке труда в России
16. Структура занятости в России и перспективы ее изменения (отраслевая, профессионально-квалификационная, образовательная)
17. Основные направления государственного регулирования занятости населения
18. Безработица и ее роль в экономическом механизме рынка труда
19. Современные паттерны безработицы: посткризисный этап или восстановление
20. Социальная поддержка безработных: принципы и инструменты
21. Использование опыта зарубежных стран в области реализации государственной политики занятости
22. Социальная защита населения: современное состояние и направления реформирования
23. Региональные рынки труда
24. Особенности внутрифирменных рынков труда в различных отраслях российской экономики
25. Заемный труд на российском пространстве
26. Совершенствование технологий прогнозирования процессов на рынке труда.

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

Раздел 2. Современные способы подбора персонала

Цель: рассмотреть методы определения потребности в кадрах, современные способы набора персонала

Перечень изучаемых элементов содержания: определение потребности в кадрах, формулирование требований к кандидатам, требований к должностям с учетом опережающего развития организации, способы поиска и привлечения персонала, способы специфического привлечения персонала.

Тема 1. Планирование персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Методы расчета потребности в кадрах.
2. Модель рабочего места.
3. Построение профессиограммы на основе профессиографического анализа.
4. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей.
5. Схема оценки индивидуальных способностей.

Тема 2. Методы подбора персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Формирование иерархии потребностей организации в кадрах.
2. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации.
3. Активные методы набора кадров.
4. Вербовка персонала.
5. Способы специфического привлечения персонала.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: практический практикум

Примерные практические практикумы к разделу 2

Задание 1.

На предприятие были приняты 2 новых сотрудника - маркетолог и инженер, который был назначен непосредственным руководителем. Они разместились в одном кабинете. Через некоторое время между ними начались конфликты. Оба составили объяснительные записки, из которых следовало, что инженер всячески навязывает своё мнение другому, даже запрещает ему пользоваться некоторой оргтехникой. После 4 конфликтных ситуаций, маркетолог решил уволиться. Руководитель не мог потерять такого ценного сотрудника, и решил разобраться в ситуации.

Что необходимо было сделать?

Задание 2

В отделе маркетинга сотрудники начали хуже выполнять свои обязанности после того, как был назначен новый начальник отдела. Начальник, поняв, что сотрудники не видят в нем руководителя решил оштрафовать всех и пригрозить увольнением, если подобное повторится. После месяца активной работы сотрудники опять расслабились. Начальник отдела не мог уволить всех, так как они были ценными сотрудниками.

Правильно ли поступил начальник отдела? Что бы вы сделали на его месте?

Задание 3

В недавно открытой компании все сотрудники работают очень хорошо, выкладываются на 100%, но по плану в ближайший месяц должна быть проверка и надо еще поднажать.

Как можно стимулировать сотрудников не имея на данный момент денежных средств?

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

Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала

Цель: рассмотреть основы рекрутмента, как коммерческой технологии работы с персоналом, основы работы рекрутера, состояние рекрутмента в современной России

Перечень изучаемых элементов содержания: рекрутмент в системе управления персоналом организации, этапы услуги «Рекрутмент».

Тема 1. Сущность рекрутинга

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие рекрутинга.
2. Цели и задачи рекрутинга.
3. Внешняя и внутренняя среда рекрутинговой деятельности.
4. Этапы процесса рекрутинга.

Тема 2. Специфика рекрутинга в России

Вопросы для самоподготовки:

1. Информационное обеспечение процесса рекрутинга.
2. Требования к рекрутеру.
3. Кодекс делового поведения рекрутинговых агентств.
4. Правовое обеспечение рекрутинговой деятельности
5. Рекрутинговый бизнес в России.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: кейс-задание

Примерные темы кейс-заданий к разделу 3

Задание 1.

Ситуация. Руководители подразделений производственной компании поставили задачу службе персонала: нанять новых сотрудников - экономиста, конструктора и нескольких штамповщиков. Работники были подобраны и приняты на должности. Через некоторое время выяснилось, что высшее руководство планирует установить оборудование, которое заменит неквалифицированный труд, а также приобрести специальные программы для увеличения скорости и эффективности работы конструкторов и экономистов. Однако в результате нововведений принятые сотрудники окажутся ненужными.

Задание.

Что делать, чтобы избежать подобных ситуаций в будущем?

Задание 2.

Ситуация. Представьте, что вы работаете в компании, по оказанию консалтинговых услуг, несколько лет менеджером по подбору персонала. Однако недавно ваш непосредственный руководитель уволился по семейным обстоятельствам (необходим был уход за женой после операции за границей) и он не успел подобрать человека себе на замену. Новый генеральный директор компании поставил вам задачу - найти себе начальника.

Задание.

С чего следует начать?

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

Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала

Цель: рассмотреть факторы профессионального развития персонала организации.

Перечень изучаемых элементов содержания: Сущность и содержание развития персонала организации. Типы и этапы карьеры. Основы планирования карьеры. Управление карьерой в организации. 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. Сущность и содержание процесса обучения персонала. Классификация и характеристика методов обучения. Классификация и характеристика методов обучения. Перспективы развития профессионального обучения.

Тема 1. Сущность развития персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность и содержание развития персонала организации
2. Методы развития персонала
3. Виды карьеры и их характеристика
4. Модели карьеры
5. Виды трудовой карьеры и способы её формирования
6. Этапы карьеры
7. Планирование карьеры
8. Процесс управления карьерой
9. Политика управления карьерой
10. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом
11. Цель и задачи кадрового резерва
12. Основные подходы к классификации кадрового резерва
13. Виды кадрового резерва
14. Планирование кадрового резерва
15. Принципы работы с кадровым резервом

Тема 2. Обучение персонала как фактор его развития

Вопросы для самоподготовки:

1. Способы формирования кадрового резерва
2. Цели формирования кадрового резерва
3. Требования к подбору кандидатов в состав кадрового резерва
4. Формирования кадрового резерва руководящего состава
5. Основные этапы работы с персоналом, зачисленным в кадровый резерв
6. Элементы системы управления талантами
7. Характеристика основных элементов системы управления талантами
8. Сущность и содержание процесса обучения персонала
9. Базовые концепции профессионального обучения
10. Принципы обучения персонала
11. Классификация методов обучения
12. Характеристика методов обучения
13. Профессиональное обучение как процесс
14. Перспективы развития профессионального обучения
15. Интерактивные виды обучения

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: практический практикум

Примерные названия практических заданий к разделу 4:

1. Построить карьерограмму администратора отеля.
2. Построить горизонтальное развитие карьеры сотрудника службы приема и размещения

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

МОДУЛЬ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала

Цель: рассмотреть этапы, методы и технологии деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала.

Перечень изучаемых элементов содержания: этапы, методы оценки персонала, профориентация персонала, принципам формирования системы адаптации, технологии и содержание программ адаптации (в том числе с использованием инноваций и инвестиционных проектов), оценка профессиональной пригодности сотрудников, планирование, создание и реализация программ и инвестиционных проектов в области адаптации, причины, процесс и методики высвобождения персонала.

Тема 1. Оценка персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Разработка методики деловой оценки
2. Выбор оценщиков и формирование оценочных комиссий
3. Определение времени и места проведения деловой оценки;
4. Проработка вопросов информационного обеспечения процесса оценки
5. Показатели эффективности
6. Проблемные вопросы внедрения системы грейдов должностей
7. Выбор методов и определение показателей и критериев оценки

Тема 2. Адаптация как этап найма персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Зарождение и становление понятие адаптации в науке управление персоналом организации
2. Подходы разных наук к определению понятия адаптации
3. Цель и задачи адаптации персонала
4. Классификация направлений адаптации личности в организации
5. Нормативно-правовые аспекты адаптации персонала
6. Физиологические особенности процесса адаптации и дезадаптации, ее этапы и уровни
7. Психологическая адаптация сотрудников в организации
8. Аттестация персонала

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: кейс-задания

Примерное название кейс-заданий к разделу 5:

1. Кейс «Адаптация нового сотрудника»
2. Кейс «Этапы адаптации нового сотрудника»

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

Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения

Цель: рассмотрение путей интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценки эффективности профессионального обучения

Перечень изучаемых элементов содержания: интенсификация процесса профессионального обучения персонала, интерактивные методы обучения, оценка эффективности профессионального обучения, способы оценки эффективности обучения.

Тема 1. Процесс профессионального обучения

Вопросы для самоподготовки:

1. Оптимальное сочетание внутреннего и внешнего обучения.
2. Сущность модульной системы обучения.
3. Способы увеличения способности системы профобучения к инновациям и гибкому реагированию на потребности рынка.
4. Неимитационные и имитационные (неигровые и игровые) методы обучения.
5. Суть программированного обучения.

Тема 2. Методы и эффективность профессионального обучения**Вопросы для самоподготовки:**

1. Виды обучающих программ.
2. Технология компьютеризированного обучения.
3. Имитационное упражнение (баскет-метод).
4. Сущность деловой игры.
5. Сущность корпоративного тренинга.
6. Методы оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области профессионального обучения.
7. Способы оценки эффективности профессионального обучения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**Форма практического задания: практический практикум**

Примерное практическое задание к разделу 6:

1. Ситуация «Анализ трудовых межпрофессиональных перемещений как результат обучения рабочих»

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

Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала

Цель: рассмотрение современных технологии аттестации персонала

Перечень изучаемых элементов содержания: показатели деловой оценки персонала, основные методы оценки результативности труда, современные технологии аттестации персонала.

Тема 1. Методы деловой оценки персонала**Вопросы для самоподготовки:**

1. Показатели деловой оценки персонала:
2. Принципы учета показателей деловой оценки.
3. Условия эффективности процедур оценки результативности труда.
4. Метод экспертных оценок.
5. Управление по целям.
6. Метод шкалы графического рейтинга.
7. Вынужденный выбор (индекс эффективности)
8. Описательный метод.

Тема 2. Современные методы аттестации персонала**Вопросы для самоподготовки:**

1. Метод оценки по решающей ситуации.
2. Метод анкет и сравнительных анкет.
3. Метод стандартных оценок.
4. Метод шкалы рейтинговых поведенческих установок.
5. Метод шкалы наблюдения за поведением.
6. Основные направления в развитии нетрадиционных методов.

7. Психологические методы.
8. Факторы, которые должна учитывать и отражать любая система аттестации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

Форма практического задания: практический практикум

Примерное практическое задание к разделу 7:

1. Ситуация «Оценка эффективности труда руководителей и специалистов управления в ходе аттестации»

2. Тест «Эффективный ли Вы менеджер?»

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

Раздел 8. Управление развитием персонала

Цель: рассмотрение современных технологий управления развитием персонала

Перечень изучаемых элементов содержания: основы развития персонала организации, сущность и содержание развития персонала организации, типы и этапы карьеры, основы планирования карьеры, управление карьерой в организации, кадровый резерв и управление талантами, 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, обучение персонала, как главный фактор управления его развитием, сущность и содержание процесса обучения персонала, классификация и характеристика методов обучения, профессиональное обучение как процесс, перспективы развития профессионального обучения

Тема 1. Развитие персонала

Вопросы для самоподготовки:

1. Основы развития персонала организации
2. Сущность и содержание развития персонала организации
3. Типы и этапы карьеры
4. Основы планирования карьеры
5. Управление карьерой в организации
6. Кадровый резерв и управление талантами
7. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом
8. Виды кадрового резерва и принципы его формирования
9. Основы формирования кадрового резерва
10. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв

Тема 2. Управление талантами

Вопросы для самоподготовки:

1. Управление талантами
2. Технологии управления талантами
3. Обучение персонала, как главный фактор управления его развитием
4. Сущность и содержание процесса обучения персонала
5. Классификация и характеристика методов обучения
6. Профессиональное обучение как процесс
7. Перспективы развития профессионального обучения

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

Форма практического задания: кейс-задания

Примерное название кейс-заданий к разделу 8:

1. Кейс «Развитие персонала»
2. Кейс «Построение карьеры»

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

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 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-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: методики управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применять методики управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками 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) организации сферы гостеприимства	Знать: методики контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применять методы контроля и оценки эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: методами контроля и оценки Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных	Знать: стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Этап формирования знаний

	стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Уметь организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым 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-1; ПК-2; 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: (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-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>
ПК-1; ПК-2; 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: (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. 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 нефтегазозонного 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 непроизводственных 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 работали 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.

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/экзамена.

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. 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> (дата обращения: 28.01.2021). – 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>. — Текст : электронный.

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: <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>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства*» 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 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 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 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 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 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 дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel, Power Point)

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) «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)* 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/практическое занятие: 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 дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* 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 дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«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 дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* 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 «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)

Корпоративная культура гостиницы

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) «Корпоративная культура гостиницы» 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 № 515 от 08.06.2017, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Корпоративная культура гостиницы» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М; канд. экон. наук, доцента Шадской И.Г.

Руководитель основной образовательной программы
к.э.н., доц.



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете Экономического факультета

(наименование факультета)

Протокол № 10 от «28» мая 2020 года

Декан факультета
Д-р экон. наук, проф.



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, проф.,
Руководитель центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг, АО «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)», Москва



Т.И. Зворыкина

(подпись)

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



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляра

(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).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
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)	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	14
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	14
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	14
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	16
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	16
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	18
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	18
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	19
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	21
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	21
5.6 Образовательные технологии	23
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) 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 (модуля):

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 дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Корпоративная культура гостиницы» реализуется в обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 515 от 08.06.2017, очной и заочной формам обучения.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия

- Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства

- Инновации в индустрии гостеприимства.

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 профессиональных компетенций: ПК-5 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)

В результате освоения дисциплины (модуля) 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.

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 7 семестре, составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

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	8	8			
Практические занятия	32	32			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС/ИКР	32	32			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	72	72			
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	144	144			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4-5	
		Весенняя сессия	Осенняя сессия
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):			
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2
Практические занятия	12	10	2
Лабораторные занятия			
Контактная работа в ЭИОС/ИКР	16	12	4
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	84	24
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	144	108	36

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/ИКР
Модуль 1 (Курс 4, Осенняя сессия)							
Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры	36	18	10	2	8		8
Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры	36	18	10	2	8		8
Раздел 3. Формирование корпоративной культуры	36	18	10	2	8		8
Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей	36	18	10	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	144	72	40	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	144	72		8	32		32

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/ИКР
Модуль 1 (Курс 4, Весенняя сессия)							
Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры	36	28	8	1	3		4
Раздел 2. Виды и структура	36	28	8	1	3		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/ИКР
корпоративной культуры							
Раздел 3. Формирование корпоративной культуры	36	28	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	108	84	24	2	10		12
Форма промежуточной аттестации							
Модуль 1 (Курс 5, Осенняя сессия)							
Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей	36	24	8	2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	36	24	8	2	2		4
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	144	108	32	4	12		16

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
--------------	-------	---

		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. История возникновения корпоративной культуры	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. Виды и структура корпоративной культуры	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. Формирование корпоративной культуры	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. Корпоративная культура гостиничных цепей	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 по модулю/семестру, часов	72	32		32		8	

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 (Курс 4, Весенняя сессия)							

Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	24	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	24	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Формирование корпоративной культуры	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	24	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по модулю/семестру, часов	84	12		72		3	
Модуль 1 (Курс 5, Осенняя сессия)							
Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей	24	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	20	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по модулю/семестру, часов,	24	4		20		1	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	108	16		92		4	

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.

Тема 1. Понятие корпоративной культуры

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие культуры организации.
2. Понятие корпоративной культуры.
3. Сущность корпоративной культуры.
4. Значение корпоративной культуры
5. Задачи корпоративной культуры

Тема 2. Формирование корпоративной культуры

Вопросы для самоподготовки:

1. Исторические этапы корпоративной культуры.
2. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.
3. Современная корпоративная культура
4. Элементы современной корпоративной культуры

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?

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

Тема 1. Структура корпоративной культуры

Вопросы для самоподготовки:

1. Компоненты корпоративной культуры.
2. Задачи корпоративной культуры.
3. Элементы корпоративной культуры.
4. Взаимосвязь элементов корпоративной культуры
5. Процесс построения эффективной структуры корпоративной культуры

Тема 1. Структура корпоративной культуры

Вопросы для самоподготовки:

1. Модели корпоративной культуры.
2. Корпоративная культура как средство управления.
3. Корпоративная культура как система
4. Корпоративная культура как элемент коммуникации

5. Корпоративная культура как элемент социального управления

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

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?

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.

Тема 1. Процесс формирования корпоративной культуры гостиницы

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.

Тема 2. Эффективная корпоративная культура

Вопросы для самоподготовки:

1. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры.
2. Формирование стандартов поведения в отеле.
3. Формирование фирменной символики отеля.
4. Основные признаки эффективной корпоративной культуры.
5. Оценка корпоративной культуры.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

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?

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.

Тема 1. Корпоративная культура современных 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.

Тема 1. Корпоративная культура современных гостиничных цепей

Вопросы для самоподготовки:

1. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей.
2. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.
3. Специфика построения современной корпоративной культуры гостиничной цепи
4. Учет региональных, культурных и пр. особенностей месторасположения гостиницы цепи при формировании корпоративной культуры.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: реферат
Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

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 ДИСЦИПЛИНЕ
 (МОДУЛЮ)**

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) 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
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам	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 общеотраслевым 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

	сервиса		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	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-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>
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: (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. 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

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

Решение ситуационных задач

1. Установить с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, обуславливающие спрос на услуги турагента, с целью повышения конкурентоспособности
2. Разработать опросный лист для оценки качества обслуживания в турфирме
3. Среди жителей г. N был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества туристических услуг более всего важны для развития в их городе Гостиничное дело (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 не менее 8 факторов).

4. Разработать контрольный листок для оценки качества выполнения работниками гостиницы своих обязанностей

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. 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. 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>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-6202-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449880>.

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>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

При необходимости удалить ресурсы, не используемые при освоении 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 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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Корпоративная культура гостиницы*» 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 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 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 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 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 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 дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

1. MicrosoftOffice (Word, Excel, Power Point)

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) «Корпоративная культура гостиницы» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)* 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/практическое занятие: 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 дисциплины (модуля) *«Корпоративная культура гостиницы»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«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 дисциплины (модуля) *«Корпоративная культура гостиницы»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«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 дисциплины (модуля) *«Корпоративная культура гостиницы»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* 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 «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)

БИЗНЕС И ИВЕНТ МЕРОПРИЯТИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ

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) «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» 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) «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

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

(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 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).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	9
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
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	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.....	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)	22
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	24
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	24
5.6 Образовательные технологии	26
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) 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 (модуля):

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 дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» реализуется в части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности.», «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» и др.

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

- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Технологии продаж гостиничных услуг.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

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 профессиональных компетенций: ПК-3, ПК-6, ПК-9 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
Проектная деятельность	ПК-3	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 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-6	ПК-6. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	<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 гостеприимства, их структурных подразделений.</p>

Проектная деятельность	ПК-9	ПК-9. Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства</p> <p>ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</p> <p>ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</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 (модуля), изучаемой в 5 семестре, составляет 5 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	90	90			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
Практические занятия	40	40			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	40	40			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	54	54			
Контроль промежуточной аттестации (час)	36	36			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	180	180			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

	часов	2 курс весенняя сессия	3 курс осенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	40	16	24	
Учебные занятия лекционного типа	6	2	4	
Практические занятия	14	6	8	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	20	8	12	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	131	56	75	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9		9	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	180	72	108	

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
Модуль 1. Семестр 5						
Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	30	12	18	2	8	8
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	30	12	18	2	8	8
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	30	10	18	2	8	8
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	28	10	18	2	8	8
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	28	10	18	2	8	8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36					
Общий объем, часов	180	54	90	10	40	40

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 Общий объем часов по дисциплине (модулю)	Экзамен						
	180	54	90	10	40		40

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. Курс 2-3							
Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	34	26	8	2	2		4
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	34	26	8	2	2		4
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	34	26	8	2	2		4
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	34	26	8		4		4
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	35	27	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов по модулю	180	131	40	6	14		20
Форма промежуточной аттестации Общий объем часов по дисциплине	Экзамен						
	180	131	40	6	14		20

**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					
		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. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Общий объем по модулю, часов	54	24		15		15	
Общий объем по дисциплине, часов	54	24		15		15	

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., курс 2-3							
Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	27	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Реферат
Общий объем по модулю, часов	131	51		40		40	
Общий объем по дисциплине, часов	131	52		40		40	

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.

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

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 провеения 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.

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 провеения 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 встечи и как?
4. Составьте подробный планпроведения бизнес встречи в отеле (необходимые помещения, оборудование, питание и сотрудники отеля).

РАЗДЕЛ 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive

Цель: представить особенности организации поощрительных поездок, раскрыть роль и место инсентив 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 инсентив поездки.
4. Мировой опыт поощрительных поездок.
5. Расчет затрат на инсентив мероприятие.
6. Основные доходы и преимущества от инсентив поездок.
7. Новые технологии в организации инсентив поездок.

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 ин센сив поездок.
7. Новые технологии в организации ин센сив 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?

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.

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

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.

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.

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 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	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе	Этап формирования знаний

	<p>обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</p>	<p>современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.</p>	
		<p>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.</p>	<p>Этап формирования умений</p>
		<p>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,</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта</p>

		принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.	
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	Знать: экономические понятия, методы проведения анализа, расчёт показателей экономической деятельности гостиничного предприятия	Этап формирования знаний
		Уметь: Осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Участвовать в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: Методами оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Методами разработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	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-3, ПК-6, 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 значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
------------------	---------------------------	--	---

ПК-3, ПК-6, 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: [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-3, ПК-6, 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>	

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. 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 ин센див поездки.
18. Мировой опыт поощрительных поездок.
19. Расчет затрат на инсендив мероприятие.
20. Основные доходы и преимущества от инсендив поездок.
21. Новые технологии в организации инсендив 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 MICE 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 MICE 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 встечи 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 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. 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>.
2. 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>

5.1.2. 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 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-	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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах*» 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) «*Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах*» 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) *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* 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) *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Бизнес и ивент мероприятия 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 дисциплины (модуля) *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* 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 «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)

ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

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) «Инновации в индустрии гостеприимства» 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) «Инновации в индустрии гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

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	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
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)	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	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	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	23
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	23
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	25
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	25
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	26
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	26
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	28
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	28
5.6 Образовательные технологии	30
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) – 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 (модуля):

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 дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Инновации в индустрии гостеприимства» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Инновации в индустрии гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности» и др.

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

- Прохождение преддипломной практики.
- Подготовка и защита ВКР.

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 профессиональных компетенций: ПК-3, 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
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 (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 8 семестре, составляет 4 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		8			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	72	72			
Учебные занятия лекционного типа	8	8			
Практические занятия	32	32			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	32	32			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	36	36			
Контроль промежуточной аттестации (час)	36	36			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	144	144			

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4 курс осенняя сессия	4 курс весенняя сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	32	16	16	
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2	
Практические занятия	12	6	6	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	16	8	8	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	103	56	47	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9		9	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	144	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 8							
Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	27	9	18	2	8		8
Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов	27	9	18	2	8		8
Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия	27	9	18	2	8		8
Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности	27	9	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	144	36	72	8	32		32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	144	36	72	8	32		32

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. Курс 4							
Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	34	26	8	2	2		4
Раздел 2. Формы	34	26	8	2	2		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
финансирования инновационных проектов							
Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия	34	26	8		4		4
Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности	33	25	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9						
Общий объем, часов по модулю	144	103	32	4	12		16
Форма промежуточной аттестации	Экзамен						
Общий объем часов по дисциплине	144	103	32	4	12		16

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					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1, семестр 8							

Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Общий объем по модулю, часов	36	16		12		8	
Общий объем по дисциплине, часов	108	48		44		16	

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., курс 4							
Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	26	16	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	26	16	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	26	16	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	25	15	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 по модулю, часов	103	63		20		20	
Общий объем по дисциплине, часов	103	63		20		20	

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.

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.

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.

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.

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.
- Управление инновациями и знаниями, отношение к потребителям, как необходимое условие развития.

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

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. В2В 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 4

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 4:

1. 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 программы 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

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 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	ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы;	Этап формирования знаний

	сфере	законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	
		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	Этап формирования навыков и получения опыта

		ведения бизнеса.	
--	--	------------------	--

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	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-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;</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-3	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

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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 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. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : СФУ, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157611>.
2. Хадиуллина, Р. Р. Информатика и информационные технологии в гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие / Р. Р. Хадиуллина. — Казань : Поволжская ГАФКСиТ, 2017. — 164 с. — ISBN 978-5-9500425-4-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/154952>

5.1.2. Дополнительная 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>.
2. 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>

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-	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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Инновации в индустрии гостеприимства*» 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) *«Инновации в индустрии 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), 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) *«Инновации в индустрии гостеприимства»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Инновации в индустрии 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 дисциплины (модуля) *«Инновации в индустрии гостеприимства»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«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 дисциплины (модуля) *«Инновации в индустрии гостеприимства»* 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 «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)

СЕРВИСОЛОГИЯ

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) «Сервисология» 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) «Сервисология» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцент Крюковой Е.М., канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.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

(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 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).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
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)	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	11
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	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	30
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	31
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	31
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	39
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	39
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	40
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	41
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	42
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	43
5.6 Образовательные технологии	43
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины (модуля) 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.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. формирование у студентов системы знаний в области динамики потребностей и общих тенденций в развитии сервисной деятельности, а также навыков систематизации методологических принципов при анализе потребностей человека;
2. знакомство обучающихся с особенностями предпринимательства сферы услуг в Гостиничное дело;
3. изучении экономических и организационных аспектов сервисной деятельности современного типа в России и за рубежом;
4. особенностях процесса внедрения инноваций в сферу услуг;
5. приобщении обучающихся к этическим основам, деловому этикету и эстетическим аспектам сервисной деятельности.
6. обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
7. организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
8. умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии;
9. знать содержание основных процессов в сфере сервисной деятельности – технология обслуживания и разработка услуг.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Сервисология» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Сервисология» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

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

- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

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 профессиональных компетенций: ПК-3, ПК-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
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 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>
Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>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.</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 (модуля), изучаемой в 3 и 4 семестрах, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет и зачет с оценкой*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	108	54	54		
Учебные занятия лекционного типа	12	6	6		
Практические занятия	48	24	24		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	48	24	24		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	54	54		
Контроль промежуточной аттестации (час)					
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	216	108	108		

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		1 курс/летняя сессия	2 курс/осенняя сессия	2 курс/весенняя сессия
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	48	8	24	16
Учебные занятия лекционного типа	8	2	4	2
Практические занятия	16	2	8	6
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	24	4	12	8
Самостоятельная работа обучающихся, всего	160	28	80	52
Контроль промежуточной аттестации (час)	8		4	4
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	216	36	108	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 3							
Раздел 1	36	18	18	2	8		8
Раздел 2	36	18	18	2	8		8
Раздел 3	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	108	54	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Модуль 2. Семестр 4							
Раздел 4	36	18	18	2	8		8
Раздел 5	36	18	18	2	8		8
Раздел 6	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	108	54	54	6	24		24
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	108	108	12	48		48

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. Курс 1 / летняя сессия							
Раздел 1	36	28	8	2	2		4
Общий объем, часов	36	28	8	2	2		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
Модуль 1. Курс 2/осенняя сессия							
Раздел 2	28	20	8	2	2		4
Раздел 3	38	30	8		4		4
Раздел 4	38	30	8	2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по модулю	108	80	24	4	8		12
Модуль 2. Курс 2/весенняя сессия							
Раздел 5	34	26	8	2	2		4
Раздел 6	34	26	8		4		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов по модулю	72	52	16	2	6		8
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	160	48	8	16		24

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				
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час
Модуль 1, семестр 3						

Раздел 1.	36	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	18	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	36	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	18	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	36	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	18	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	108	48		54		6	
Раздел 4	36	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	18	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5	36	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	18	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6	36	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	18	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	108	48		54		6	
Общий объем по дисциплине, часов	216	96		108		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, курс 1/летняя сессия							
Раздел 1.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	28	12		14		2	
Раздел 2.	20	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	30	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	30	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	80	36		38		6	
Раздел 5.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по модулю, часов	52	24		24		4	
Общий объем по дисциплине, часов	160	72		76		12	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

МОДУЛЬ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА

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.

Тема 1. Производство и потребление.

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.

Тема 2. Потребности человека с точки зрения экономики

Вопросы для самоподготовки:

1. Перечислите основные закономерности производства и потребления
2. Назовите основные экономические проблемы, стоящие перед обществом
3. Какой Закон гласит, что при полном использовании ресурсов и неизменной технологии увеличение производства одного продукта приводит к сокращению производства другого.
4. Кто является основоположниками особого направления в экономической науке, получившее название "маржинализм" ("предельность").
5. Кто является основоположниками теории предельной полезности
6. Что относится к законам развития потребностей по Маслоу
7. Стадии развития потребностей
8. Пути объединения потребностей
9. На каком законе основывается экономический анализ потребностей
10. К чему приводят не согласованные потребности.
11. Характеристика покупательского поведения: группировка факторов. Влияние культуры на особенности потребления.
12. Социальные условия и ситуационные факторы.
13. Параметры личности.
14. Отличия среды корпоративного бизнеса от рынка массового потребления.
15. Типы корпоративных рынков.
16. Характеристика рынка промышленной продукции.
17. Факторы потребительского поведения на рынке.
18. Что такое производство и перечислите его сферы
19. Как влияет производство на потребности
20. Перечислите функции предпринимательства
21. Что представляет собой труд и каковы его характеристики.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 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. Психфизиологические возможности человека.
24. Пластические потребности человека
25. Как формируются способности человека.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: 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. 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.

РАЗДЕЛ 2. ФАКТОРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТАПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Цель: определить состав основных потребностей человека и выделить ключевые мотивы в принятии решений потребителем. Практические навыки: 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. Практические навыки: 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. Характеристика покупательского поведения: группировка факторов. Влияние культуры на особенности потребления. Социальные условия и ситуационные факторы. Параметры личности. Отличия среды корпоративного бизнеса от рынка массового потребления. Типы корпоративных рынков. Факторы потребительского поведения на рынке.

Тема 1. Эволюция потребностей. Классификация потребностей человека

Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность и понятие потребностей.
2. Основные типы потребностей как основа развития сервисной деятельности.
3. признаки классификации потребностей.
4. Развитие потребностей общества и становление индустрии услуг.
5. Особенности отечественного рынка сервисного обслуживания на современном этапе развития.

Тема 2. Факторы и модели потребительского поведения

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.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 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»

26. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
27. Экономические законы развития потребностей
28. Экономическое развитие общества и основные типы потребления
29. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.
30. История развития и национальные особенности потребления в России.
31. Экономическое развитие общества и основные типы потребления.
32. Производство и потребление: потребности человека с точки зрения экономики.
33. Теории производства и потребления в системе потребностей человека
34. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому, сравнение.
35. Классификация потребностей у С.С. Корнеевкова.
36. Классификация потребностей Г. Меррея.

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, направленные 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 неосвязаемы 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.

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. Рас–согласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки.

Тема 1. Понятие мотивации потребителя. Модель мотивации потребительского поведения

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем цель исследования мотивации
2. Дайте определение мотивации
3. Из чего состоит система личных потребностей

Тема 2. Основные теории личности и поведения потребителя

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем суть мотивационной теории Д. МакКлелланда
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 МакКлелланда
7. В чем основные положения теории двух факторов Герцберга

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Перечень тем рефератов к разделу 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 услуги 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
26. Потребительское поведение
27. Социальные факторы
28. Манипуляция потребителем поведением
29. Теории мотивации потребительского поведения
30. Теория Д. МакКлелланда
31. Теория Мюррея
32. Теория Ф. Герцберга
33. Теория иерархии потребностей Маслоу.
34. Основные положения теории ERG Альдерфера
35. Основные положения теории приобретенных потребностей МакКлелланда
36. В чем основные положения теории двух факторов Герцберга

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.

МОДУЛЬ 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ СЕРВИСОЛОГИИ. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

РАЗДЕЛ 4. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Цель: определить состав и содержание основных видов сервисного обслуживания, главным образом, на рынках особо сложных и высокотехнологичных видов продукции,

определить особенности функционирования сферы услуг и установить содержание сервисной деятельности, рассмотреть особенности и стадии жизненного цикла услуг, изучить жизненный цикл услуги как один из важнейших факторов в маркетинге, рассматривающих динамику ее конкурентоспособного пребывания на рынке, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения. Практические навыки: владеть признаками классификации операций сервисного обслуживания в разрезе отдельных видов сервисной деятельности; знать основные этапы организации сервисного сопровождения по каждому виду сервисной деятельности: предпродажный сервис, смешанное обслуживание, торговый сервис, гарантии и послегарантийное обслуживание; получить представление о системе предоставляемых услуг в рамках организации фирменного сервиса, иметь представление об особенностях функционирования сферы услуг и основных формах обслуживания потребителей; знать основные принципы организации сервисной деятельности и типологию подходов в организации сервиса; владеть ключевыми этапами разработки услуг: поиск идей, проектирование услуг и организация производства; уметь на практике применять различные методы ценообразования на рынке услуг.

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. Особенности функционирования рынка сферы услуг. Принципы организации сервиса. Жизненный цикл услуг. Процесс разработки услуг.

Тема 1. Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл 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?

Тема 2. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг

Вопросы для самоподготовки:

1. Теоретические аспекты изучения конкуренции в сфере услуг
2. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
3. Конкурентные стратегии на рынке услуг
4. Конкурентоспособность услуги: сущность и методологические подходы к оценке

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: кейс-задание

Примерный перечень:

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 4: 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 непроизводственного профиля;
2. Собственно туристские услуги;
3. Работу системы предприятий туриндустрии.
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.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

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. Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями, формами обслуживания клиентов

Перечень изучаемых элементов содержания

Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги. Правовое обеспечение сферы обслуживания: жалобы и претензии потребителей, защита их прав. Работа с жалобами потребителей.

Тема 1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности

Вопросы для самоподготовки:

1. Виды общения в «контактной зоне».
2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
3. Сущность содержания контакта.
4. Роль общения в построении процесса продажи?
5. Основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
6. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
7. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зеpiel, И. Дж. Гутман и др.).
8. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

Тема 2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания

Вопросы для самоподготовки:

1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
2. Основное содержание 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?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: кейс-задание

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 5: 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.

РАЗДЕЛ 6. 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. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги

Тема 1. Новые технологии в сфере услуг человека

Вопросы для самоподготовки:

1. Для каких целей применяются в сфере услуг технологии
2. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
3. Информационные технологии управления предприятиями сферы услуг как объект исследования
4. Какова сущность информационных технологий управления предприятиями
5. Как применяются информационных технологий управления на предприятиях в российской и зарубежной сфере услуг

Тема 2. Разработка и создание новых услуг. Имидж фирмы

Вопросы для самоподготовки:

1. Перечислите факторы, являющиеся причиной создания новых услуг
2. Перечислите инструменты для разработки услуги
3. Перечислите принципы разработки услуг
4. Каков процесс разработки услуги
5. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии?
6. В каких областях сферы услуг применяются новые технологии?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

Форма практического задания: кейс-задание

Перечень тем к разделу 6:

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

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: 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 психолога/ 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

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 и зачет с оценкой**, 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	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий;	Этап формирования знаний

	технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	
		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-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.	Этап формирования знаний
		ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной	Этап формирования умений

	сервиса	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.	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: [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-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: [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-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>	

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)

Модуль 1.

Вопросы для зачета

Теоретический блок вопросов:

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Вопросы истории развития сервиса и сервисной деятельности в России.
3. Культура труда работника туристской сферы: общение, поведение, речь.
4. Тактика и психология обслуживания на этапах сервисной деятельности.
5. Понятие «контактная зона». Общая характеристика взаимодействия работника гостиничной сферы и клиента.

6. Сфера сервиса. Определение сервиса, его задачи и виды. Сервисный выбор предприятия.
7. Разновидности услуг и их характеристика.
8. Общая характеристика предприятий туристской сферы и особенности деятельности.
9. Маркетинговая деятельность предприятия сферы сервиса.
10. Система сервиса на предприятии : принципы, основные подходы к осуществлению сервиса.
11. Понятие «организации» в сфере сервиса, структурные составляющие и их характеристика.
12. Российское предпринимательство: опыт и традиции.
13. Перспективные виды услуг. Услуги социально-культурной сферы.
14. Вопросы профессиональной подготовки специалистов для сферы сервиса.
15. Психология службы сервиса.
16. Формирование и развитие сервисной деятельности и услуг в обществах традиционного и современного типов.
17. Профессиональная этика и служебный этикет специалистов сферы сервиса и Гостиничное дело при осуществлении ими сервисной деятельности.
18. Жалобы и конфликты с клиентами в процессе сервисной деятельности.
19. Эстетическая культура сервиса: особенности и значение для успешной сервисной деятельности предприятия.
20. Особенности разработки сопутствующих услуг. Проблемы качества и безопасности услуг.
21. Современные технологии в сервисной деятельности.
22. Особенности сервисного обслуживания. Фирменный сервис: определение, структура, преимущества перед другими видами сервиса.
23. Сервисная политика предприятия. Сегментация рынка услуг.
24. Комплексное обслуживание: определение, структурные компоненты и принципиальная схема.
25. Новые виды услуг: общая характеристика и конкретные примеры. Особенности работы предприятий, предоставляющих такие услуги.
26. Особенности развития сервисной деятельности предприятий в современной России.
27. Рынок услуг и моделирование в обслуживании.
28. Переходная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
29. Рыночная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
30. Теоретический анализ сервисной деятельности: методологические основы, цели и задачи.
31. Разновидности услуг и их характеристика.
32. Классификация услуг и причины их разнообразия.
33. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.
34. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
35. Жизненный цикл потребительских услуг: фазы и особенности обслуживания.
36. Трудовая мотивация на предприятиях сферы сервиса.
37. Модель качества обслуживания и способы преодоления расхождений.
38. Организационная структура сервисного предприятия.
39. Процесс и формы обслуживания потребителей.
40. Организационная культура сервисного предприятия.
41. Рынок услуг туристской индустрии и особенности предпринимательской деятельности.
42. Характеристика сервисной деятельности в развивающихся странах.

Аналитическое задание (тесты):

Вариант 1

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 психолога/ 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

Вариант 2

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, совестливость 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.

Вариант 3

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.

Модуль 2.

Вопросы для зачета с оценкой:

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. Формирование сервисного предпринимательства в современной России.
46. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
47. Общение работника сферы сервиса и клиента.
48. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
49. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.
50. Виды сервисной деятельности. Целесообразность применения конкретного вида в деятельности предприятия.

Аналитическое задание:

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
2. Какие современные формы обслуживания Вы знаете?
3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере сервиса.
6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?
7. Расскажите, /объясните/, в чем суть абонементного обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирме?
8. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.
9. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.
10. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?
11. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?
12. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.
13. Управление службой сервиса: определение, этапы формирования службы сервиса, основная задача на каждом этапе.
14. Охарактеризуйте формирование сервисного предпринимательства в современной России.
15. Традиционная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
16. Стандарты обслуживания и контроль удовлетворенности потребителя.

17. Логистический сервис: общая характеристика и назначение.
18. Тенденции современного туристского (гостиничного сервиса: проблемы и возможности.
19. Индивидуальное обслуживание – прогрессивная форма профессиональной деятельности.
20. 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 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. 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>

5.1.2. 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 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 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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Сервисология» 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	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 дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Сервисология» 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 (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 (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) «Сервисология» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Сервисология» 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) «*Сервисология*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Сервисология*» 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) «*Сервисология*» 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 «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)

ПРОЕКТИРОВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

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) «Проектирование в гостиничном бизнесе» 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) «Проектирование в гостиничном бизнесе» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

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

(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 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).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
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).....	14
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	17
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	17
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).....	22
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	24
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	24
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 учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах проектирования гостиничного бизнеса, 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 (модуля):

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 дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Проектирование в гостиничном бизнесе» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Проектирование в гостиничном бизнесе» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Проектная деятельность», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

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

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Технологии гостиничной деятельности.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4, ПК-9, 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
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 (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 4 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	4	4			
Практические занятия	16	16			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	16	16			
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	Семестры		
		2 курс/вес. сессия	3 курс/осен. сессия	
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	8	8	
Учебные занятия лекционного типа	2	2		
Практические занятия	6	2	4	
Лабораторные занятия				
Контактная работа в ЭИОС	8	4	4	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	28	24	
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4	
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	36	36	

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 4							
Раздел 1.	36	18	18	2	8		8
Раздел 2.	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	36		4	16		16
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	36	36	4	16		16

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 4,5							
Раздел 1.	36	28	8	2	2		4
Раздел 2.	32	24	8		4		4
Общий объем, часов по модулю							
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	52	16	2	6		8

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					
		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.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	36	16		16		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
Модуль 1., семестр 4,5							
Раздел 1.	28	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	16	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 2.	24	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	52	20		28		4	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. Основы проектирования в гостиничном бизнесе

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. Организация проектирования гостиничной деятельности. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Проектирование инновационного гостиничного продукта

Тема 1. Основы 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. Какую информацию содержит проектная документация?
4. Кто разрабатывает техническое задание? Какие нормативные документы используют при проектировании гостиничной деятельности?
5. Назовите методы формирования и реализации гостиничного продукта.

Тема 2. Проектирование организационных структур при проектировании гостиничных предприятий

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

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 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 цели и задачи проектирования гостиничного продукта
5. Основные этапы проектирования гостиничного продукта
6. Роль инновационных технологий в производстве гостиничного продукта.
7. Материально-технические факторы гостиничного продукта (здания, номера, интерьер, техническое оборудование, блюда в ресторане и пр.).
8. Человеческие факторы гостиничного продукта (профессионализм обслуживания вежливость и радушие, быстрота решения проблем гостя).
10. Уровни гостиничного продукта: родовой; ожидаемый; расширенный; потенциальный.
11. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
12. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
13. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
14. Проектирование инновационного гостиничного продукта
15. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.

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

Пример тестов к разделу 1.

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
2. 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.

РАЗДЕЛ 2. 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. Виды объемно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объемно-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. 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. 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 использование возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

Тема 1. Объемно-планировочное решение гостиничных предприятий

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 объемно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объемно-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.
7. СНиП и ГОСТ. Требования к зданию гостиниц и других средств размещения
8. Требования к оборудованию гостиничных предприятий

9. Технические системы, обеспечивающие эксплуатацию инженерного оборудования.

Тема 2. Документационное сопровождение проектной деятельности. Состав проекта

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. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
3. Определения пояснительной записки, чертежей, сметной документации. Этапы разработки проектной документации: предпроектный, проектный и послепроектный. Задачи, решаемые на каждом этапе. Состав предпроектных работ. Технико-экономическое обоснование.
4. Техническое задание на проектирование. Проектные организации. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах. Виды проектов. Принципы проектирования.
5. 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.
6. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
7. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
8. Показатели генплана. Требования к генплану. Системы застройки гостиничных предприятий.
9. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц.
10. Планирование использование возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 2:

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.
12. Состав помещений жилого этажа. Варианты схем, выбор оптимальной схемы.
13. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания: автономной, полуавтономной, централизованной.
14. Горизонтальные и вертикальные коммуникации на этаже. Требования к размещению лестниц (главных и хозяйственных), лифтов (главных и хозяйственных), эскалаторов, бельепроводов, мусоропроводов.
15. 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.
16. Требования к проектированию номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
17. Оптимизация пространства и требования доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).
18. Специфика планировочных решений фасадов с целью избежания стандартных равноудаленных окон и одинаковых номеров с заданным шагом.
19. Специфика проектирования мини- и малых гостиниц.
20. Анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
21. Требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звёзд).
22. Требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы.
23. Требования к проектированию гостиниц и мотелей до 50 номеров (согласно нормативным документам).
24. Требования к проектированию гостиниц и мотелей более 50 номеров.
25. Требования к проектированию домов отдыха, пансионатов и иных средств размещения.
26. Требования к проектированию и оснащению номеров сюит, люкс, апартаментов, студии.
27. Требования к проектированию и оснащению номеров первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий.
28. 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 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Пример тестов к разделу 2:

1. Чем определяется структура планов предприятия:

- а) Целями;
- б) Задачами;
- в) Приоритетами;
- г) Видами деятельности

2. 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

3. Какие программные продукты позволяют проектировать гостиничное предприятия:

- а) LiveBusiness
- б) ZWCAD
- в) nanoCAD
- г) HotelStartUP

4. 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.

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
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 реализации бизнес-планов 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. Уровень освоения программного	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его

		материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	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.
ПК-4, 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: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических
ПК-4, ПК-9	Этап формирования	Аналитическое задание (<i>задачи,</i>	

	навыков и получения опыта.	<i>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.	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.
--	----------------------------	--	--

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. 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:

1. Обосновать специфику проектирования мини- и малых гостиниц.
2. Провести анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
3. Рассмотреть требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд).
4. Обосновать требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы
5. Привести примеры проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
6. Описать виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
7. Привести пример планировочной структуры участка гостиничного предприятия.
8. Обосновать требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
9. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы.
10. 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).
11. 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.
12. 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.
13. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
14. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
15. Проектирование инновационного гостиничного продукта.
16. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.
17. Системы автоматизации проектирования.
18. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.
19. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
20. Определения пояснительной записки, чертежей, сметной документации. Этапы разработки проектной документации: предпроектный, проектный и послепроектный. Задачи, решаемые на каждом этапе. Состав предпроектных работ. Технико-экономическое обоснование.
21. Техническое задание на проектирование. Проектные организации. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах. Виды проектов. Принципы проектирования.
22. 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.
23. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
 24. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
 25. Показатели генплана. Требования к генплану. Системы застройки гостиничных предприятий.
 26. 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.
 27. 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.
 28. Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
 29. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице.
 30. 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.
 31. 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.
 32. Единая модульная система в строительстве. Планировочные решения зданий.
 33. Виды объёмно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объёмно-планировочным решениям.
 34. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
 35. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.
 36. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности
 37. Документационное сопровождение проектной деятельности
 38. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов
 39. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия
 40. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения
 41. Требования к проектированию этажей и вспомогательных помещений жилой части гостиниц и иных средств размещения
 42. Требования к проектированию номеров гостиниц и иных средств размещения
 43. Конструктивные элементы зданий гостиниц
 44. Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы
 45. Цель и задачи применения специальных программных продуктов при проектировании гостиниц.

46. Применение информационных технологий в процессе проектирования услуг в индустрии гостеприимства.
47. Проблемы и перспективы применения информационных технологий на всех этапах процесса проектирования гостиниц.
48. Методология внедрения современных информационных технологий в проектировании и гостиничных услуг.
49. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц.
50. Планирование использование возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

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. 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>

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>

5.1.2. 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>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1539-9. – DOI 10.23681/596089. – 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
<p>Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)</p> <p>Электронная библиотека учебников</p> <p>Cyberleninka</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>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>https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ</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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Проектирование в гостиничном бизнесе» 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	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 дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* 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) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* 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) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* 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) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* 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	<p>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</p>	<p>Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года</p>	<p>01.09.2020</p>



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)

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОВЗ 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) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ 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) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» разработана рабочей группой в составе: 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 (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

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

(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 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)	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)	11
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	15
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	16
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)	22
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	22
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	23
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	23
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	25
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	25
5.6 Образовательные технологии	27
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по развитию, абилитации, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
4. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма и гостеприимства.
5. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение», «Основы гостеприимства» и др.

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

- Основы санаторно-курортного дела.
- Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах.
- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.

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 общепрофессиональных компетенций: ОПК-6, ОПК-7, 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
Право	ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

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 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
Практические занятия	10	10			

Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	16	16			
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 1			
		УС	1		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	8	8		
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2		
Практические занятия	4	2	2		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	8	4	4		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	28	24		
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	36	36		

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
Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве						
Семестр 1						
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья	36	18	10	6	4	8
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной	36	18	10	4	6	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
среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства							
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	36	36	10	10		16
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	36	36	10	10		16

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. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве							
Семестр 1							
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья	36	28	8	2	2		4
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства	32	24	8	2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	52	16	4	4		8
Форма промежуточной аттестации	Зачет						

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
аттестации							
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	52	16	4	4		8

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					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве, семестр 1							
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Реферат
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание

Общий объем по модулю/семестру, часов	36	16		16		4	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	36	16		16		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
Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве, семестр 1							
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья	28	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Реферат
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Кейс-задание
Общий объем по модулю/семестру, часов	52	26		22		4	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	52	26		22		4	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Цель: изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения; получение общих представлений о формировании условий обеспечения услуг лицам с ОВЗ

предприятиями и организациями, предоставляющих услуги населению в сфере туризма и гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению. Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства. Основные понятия, роль и значение социального туризма. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.

Тема 1. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства

Вопросы для самоподготовки:

1. Ситуация с инклюзией за рубежом и в России.
2. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
3. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.
4. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
5. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
6. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.
7. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лицам с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лицам с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.

Тема 2. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ

Вопросы для самоподготовки:

1. Качество лиц с особыми потребностями.
2. Содержание здоровьесберегающих технологий.
3. Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения.
4. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ.
5. Природа как основа туристско-рекреационных услуг с ОВЗ.
6. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

1. Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы Конвенции ООН о правах инвалидов.

2. Законодательно-нормативная база, регламентирующая оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению в сфере гостеприимства и туризма
3. Основы этики общения с инвалидами
4. Правила этикета при общении с инвалидами
5. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
6. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
7. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Понятие туротерапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
12. Социальные туры и их отличительные особенности.
13. Система социального туризма в России.
14. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.
15. Специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
16. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
17. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
18. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
19. Особенности организации и финансирования социального туризма.
20. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
21. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
22. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
23. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья. Основные факторы риска при возникновении чрезвычайных ситуаций у различных категорий лиц с нарушениями в состоянии здоровья. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
24. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
25. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – реферат

Перечень тем по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве»:

1. Инвалидность как социальная проблема.
2. Структура и динамика инвалидности в России.
3. Специфика социально-психологического статуса и проблем инвалидов.
4. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.

5. Классификация групп инвалидности и их характеристика. Классификация инвалидности по ВОЗ.
6. Потребности разных групп инвалидов.
7. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.
8. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.
9. Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации.
10. Психологические особенности лиц с особыми потребностями.
11. Виды инвалидности, их характеристика.
12. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате инвалидности. Клинические симптомы ПТСР: немотивированная бдительность, «взрывная» реакция, притупленность эмоций, нарушения памяти и концентрации внимания. Депрессия.
13. Технологии работы с инвалидами в сфере услуг.
14. Особенности реабилитации двигательного аппарата.
15. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха.
16. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения.
17. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями.
18. Практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов: отечественный и зарубежный опыт.
19. Гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания.
20. Законодательная ответственность гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами.
21. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов. Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками.
22. Особые права детей-инвалидов. Обслуживание детей-инвалидов. Нормативные акты.
23. Права инвалидов при получении услуг.
24. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.
25. Социальное положение лиц с ОВЗ в обществе. Микросоциальная среда инвалидности.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ И БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: Сформировать представление о доступной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к среде; о доступной и безбарьерной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к информационной среде; способность работать в коллективе, обучить приемам коммуникации с людьми, имеющими различные виды нарушений здоровья. Изучить общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие доступной среды. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности

для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания. Паспорт доступности.

Тема 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве

Вопросы для самоподготовки:

1. Доступная информационная среда
2. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
3. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
4. История и современность туризма для лиц третьего возраста.
5. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации.

Тема 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма

Вопросы для самоподготовки:

1. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.
2. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
3. Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями
4. Нормы и правила установки знаков доступности.
5. Международный опыт организации путешествий и событий для лиц с ОВЗ.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: кейс-задание.

Вариант 1.

Провести обследование объекта по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры, заполнить анкету доступности для инвалидов общественных зданий. На основании заполненной анкеты доступности с использованием формируется паспорт доступности объекта. Итогом выполнения кейс-задания является – разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания лиц с ОВЗ при посещении объекта (получении услуги). В качестве объекта выступает:

1. Гостиница
2. Ресторан
3. Экскурсионное бюро
4. Турагентство

В ходе обследования определяются:

- соответствие параметров элементов объекта и функциональных зон, обеспечивающих условия его доступности и предоставляемых услуг для инвалидов всех категорий условиям доступности, в том числе при оказании помощи инвалиду сотрудниками объекта или сопровождающим;

- рекомендации по адаптации основных функциональных зон объекта с последующим занесением этих данных в паспорт доступности объекта;
- разрабатывается план мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг (дорожная карта).

Кроме того, определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации и оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в административный регламент в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных за ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

Вариант 2.

- Подготовка информации об оказании услуг для лиц с ОВЗ для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.).
- Подготовка памяток для информирования по порядку сопровождения людей, пользующихся креслом-коляской, с нарушениями слуха, с потерей зрения, размещаемых на сайтах и информационных стендах объекта.

Вариант 3.

Обеспечение доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья услуг организаций общественного питания:

- переоснащение ресторана специализированным оборудованием для инвалидов;
- создание специализированного кафе;
- предоставление специализированного оборудования для инвалидов с различной нозологией;
- предложение услуг, обеспечивающих создание для посетителей с ограниченными возможностями повышенного уровня комфортности и высокую рентабельность предприятия.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – реферат.

Примерный перечень тем:

1. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
2. Знание элементов архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
3. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение.
4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
5. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
6. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями.

7. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
8. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
9. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
10. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.
11. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
12. Требования к уровню подготовки персонала. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении (организации) и при оказании им услуг.
13. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
14. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
15. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.
16. Формы подачи информации для лиц с ОВЗ.
17. Инфраструктура безбарьерного туризма.
18. Сопровождение лиц с ОВЗ в туризме.
19. Здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ.
20. Характеристика лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.
21. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ. Программы туров для лиц с ОВЗ.
22. Санаторно-курортные программы для лиц с ОВЗ.
23. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма.
24. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.
25. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.

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**, 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
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;	Этап формирования умений
		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: правила обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	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	Показатель оценивания	Критерии и шкалы оценивания
-----------------	--------------------	-----------------------	-----------------------------

	компетенций	компетенции	
ОПК-6; ОПК-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, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ОПК-6; ОПК-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>
ОПК-6; ОПК-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>	<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. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии.
2. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ.
3. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
4. Этика общения с инвалидами.
5. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.

6. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.
7. Основные понятия, роль и значение социального туризма.
8. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма.
9. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ.
10. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.
11. Ситуация с инклюзией за рубежом и в России.
12. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
13. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.
14. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
15. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
16. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.
17. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лицам с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лицам с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
18. Основы этики общения с инвалидами
19. Правила этикета при общении с инвалидами
20. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
21. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
22. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
23. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
24. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
25. Понятие туротерапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
26. Социальные туры и их отличительные особенности.
27. Система социального туризма в России.
28. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.
29. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
30. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
31. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
32. Особенности организации и финансирования социального туризма.
33. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
34. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
35. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
36. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
37. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).
38. Понятие доступной среды.
39. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
40. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

41. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
42. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
43. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
44. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
45. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
46. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
47. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
48. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
49. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
50. Инфраструктура безбарьерного туризма.

Аналитическое задание:

1. Перечислите виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.
2. Перечислите действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.
3. Охарактеризуйте особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.
4. Правила этикета при общении с инвалидами.
5. Каковы методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов?
6. Охарактеризуйте международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ.
7. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
12. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
13. Что понимается под культурой сервиса и морально-нравственным характером общения людей?

14. Особенности организации и финансирования социального туризма.
15. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
16. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
17. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
18. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
19. Дайте рекомендации о предупреждении и преодолении конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
20. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
21. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
22. Перечислите виды доступности среды.
23. Какова связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды?
24. Охарактеризуйте нормативно-правовую и организационную основы системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
25. Приведите примеры технических средств обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
26. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
27. Что такое паспорт доступности. Дайте его характеристику.
28. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
29. Назовите элементы архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
30. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
31. Что понимается под доступностью зданий и сооружений для маломобильных групп населения?
32. Каковы требования к уровню подготовки персонала для работы с лицами с ОВЗ в сфере гостеприимства?
33. Охарактеризуйте сопровождение инвалидов при заселении в гостиницу и при оказании им услуг?
34. Охарактеризуйте особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
35. Охарактеризуйте особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
36. Опишите сопровождение лиц с ОВЗ в сфере гостеприимства и туризма.
37. Что такое здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ?
38. Дайте характеристику лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.
39. Приведите пример программы туров для лиц с ОВЗ.
40. Дайте характеристику санаторно-курортным программам для лиц с ОВЗ.
41. Каковы современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма?
42. Что понимается под комплексной оценкой и проектированием пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма?
43. Приведите пример инновационных технологий, оборудования для организации путешествий для лиц с ОВЗ.

44. Приведите примеры видов барьеров при оказании услуг инвалидам.
45. Что понимается под разработкой и эксплуатацией средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов?
46. Что понимается под разработкой средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями?
47. Что понимается под реабилитацией инвалидов, каковы цели и средства реабилитации?
48. Каковы могут быть формы подачи информации для лиц с ОВЗ?
49. Назовите и охарактеризуйте государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.
50. Охарактеризуйте участие общественности в решении проблем инвалидов. Приведите примеры.

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/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 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. 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. 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.

5.1.2. 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. 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>

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 профессионального образования	http://window.edu.ru/library 100% доступ
Электронные библиотеки. Электронные библиотеки, словари,	Интернет-ресурсы образовательного и научно-образовательного назначения, оформленные в виде электронных библиотек, словарей и энциклопедий,	http://gigabaza.ru/doc/131454.html 100% доступ

энциклопедии	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.	
--------------	--	--

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ 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	https://urait.ru/ 100% доступ

		версий книг.	
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) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ 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) *«Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Организация обслуживания лиц с ОВЗ 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) *«Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Организация обслуживания лиц с ОВЗ 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) *«Организация обслуживания лиц с ОВЗ 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 «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)

ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

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) «Туристы с особыми потребностями» 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) «Туристы с особыми потребностями» разработана рабочей группой в составе: 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 (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

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)	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)	12
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	14
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	14
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	17
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	17
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	23
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по развитию, абилитации, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
4. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма и гостеприимства.
5. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Туристы с особыми потребностями» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Туристы с особыми потребностями» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение», «Основы гостеприимства» и др.

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

- Основы санаторно-курортного дела.
- Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах.
- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.

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 общепрофессиональных компетенций: ОПК-6, ОПК-7, 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
Право	ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

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 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
Практические занятия	10	10			

Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	16	16			
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 1			
		УС	1		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	8	8		
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2		
Практические занятия	4	2	2		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	8	4	4		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	28	24		
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	36	36		

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 1							
Раздел 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	36	18	10	6	4		8
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ	36	18	10	4	6		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
ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ							
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	36	36	10	10		16
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	36	36	10	10		16

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. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	36	28	8	2	2		4
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ	32	24	8	2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	52	16	4	4		8
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	52	16	4	4		8

**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					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., семестр 1							
Раздел 1. ЛИЦА С ОСОБИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов	36	16		16		4	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	36	16		16		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
Модуль 1., семестр 1							

Раздел 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	28	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Контрольная работа
Общий объем по модулю/семестру, часов	52	26		22		4	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	52	26		22		4	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Цель: изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения; получение общих представлений о формировании условий обеспечения услуг лицам с ОВЗ предприятиями и организациями, предоставляющих услуги населению в сфере туризма и гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.

Вопросы для самоподготовки:

1. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
2. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.
3. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
4. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
5. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.

6. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лица с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лицам с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

1. Основы этики общения с инвалидами
2. Правила этикета при общении с инвалидами
3. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
4. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
5. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
6. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
7. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
8. Обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
9. Понятие туротеррапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
10. Социальные туры и их отличительные особенности.
11. Система социального туризма в России.
12. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.
13. Специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
14. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
15. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
16. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
17. Особенности организации и финансирования социального туризма.
18. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
19. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
20. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
21. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья. Основные факторы риска при возникновении чрезвычайных ситуаций у различных категорий лиц с нарушениями в состоянии здоровья. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
22. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
23. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).
24. Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы Конвенции ООН о правах инвалидов.
25. Законодательно-нормативная база, регламентирующая оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению в сфере гостеприимства и туризма

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа

Вопросы для контрольной работы:

1. Перечислите виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.
2. Перечислите действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.
3. Охарактеризуйте особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.
4. Правила этикета при общении с инвалидами.
5. Каковы методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов?
6. Охарактеризуйте международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ.
7. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
12. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
13. Что понимается под культурой сервиса и морально-нравственным характером общения людей?
14. Особенности организации и финансирования социального туризма.
15. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
16. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
17. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
18. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
19. Дайте рекомендации о предупреждении и преодолении конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
20. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
21. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
22. Перечислите виды доступности среды.
23. Какова связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды?
24. Охарактеризуйте нормативно-правовую и организационную основы системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
25. Приведите примеры технических средств обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

Тема 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Цель: изучение технологий обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения; получение общих представлений о формировании условий обеспечения услуг лицам с ОВЗ предприятиями и организациями, предоставляющих услуги населению в сфере туризма и гостеприимства, изучение факторов развития туризма для лиц с ОВЗ

Перечень изучаемых элементов содержания

Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства. Основные понятия, роль и значение социального туризма. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.

Вопросы для самоподготовки:

1. Качество лиц с особыми потребностями.
2. Содержание здоровьесберегающих технологий.
3. Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения.
4. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ.
5. Природа как основа туристско-рекреационных услуг с ОВЗ.
6. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов:

1. Потребности разных групп инвалидов.
2. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.
3. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.
4. Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации.
5. Психологические особенности лиц с особыми потребностями.
6. Виды инвалидности, их характеристика.
7. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате инвалидности. Клинические симптомы ПТСР: немотивированная бдительность, «взрывная» реакция, притупленность эмоций, нарушения памяти и концентрации внимания. Депрессия.
8. Технологии работы с инвалидами в сфере услуг.
9. Особенности реабилитации двигательного аппарата.
10. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха.
11. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения.
12. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями.
13. Практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов: отечественный и зарубежный опыт.
14. Гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания.

15. Законодательная ответственность гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами.
16. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов. Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками.
17. Особые права детей-инвалидов. Обслуживание детей-инвалидов. Нормативные акты.
18. Права инвалидов при получении услуг.
19. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.
20. Социальное положение лиц с ОВЗ в обществе. Микросоциальная среда инвалидности.
21. Инвалидность как социальная проблема.
22. Структура и динамика инвалидности в России.
23. Специфика социально-психологического статуса и проблем инвалидов.
24. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.
25. Классификация групп инвалидности и их характеристика. Классификация инвалидности по ВОЗ.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа

Вопросы для контрольной работы:

1. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
2. Что такое паспорт доступности. Дайте его характеристику.
3. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
4. Назовите элементы архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
5. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
6. Что понимается под доступностью зданий и сооружений для маломобильных групп населения?
7. Каковы требования к уровню подготовки персонала для работы с лицами с ОВЗ в сфере гостеприимства?
8. Охарактеризуйте сопровождение инвалидов при заселении в гостиницу и при оказании им услуг?
9. Охарактеризуйте особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
10. Охарактеризуйте особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
11. Опишите сопровождение лиц с ОВЗ в сфере гостеприимства и туризма.
12. Что такое здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ?
13. Дайте характеристику лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.
14. Приведите пример программы туров для лиц с ОВЗ.
15. Дайте характеристику санаторно-курортным программам для лиц с ОВЗ.
16. Каковы современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма?

17. Что понимается под комплексной оценкой и проектированием пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма?
18. Приведите пример инновационных технологий, оборудования для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
19. Приведите примеры видов барьеров при оказании услуг инвалидам.
20. Что понимается под разработкой и эксплуатацией средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов?
21. Что понимается под разработкой средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями?
22. Что понимается под реабилитацией инвалидов, каковы цели и средства реабилитации?
23. Каковы могут быть формы подачи информации для лиц с ОВЗ?
24. Назовите и охарактеризуйте государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.
25. Охарактеризуйте участие общественности в решении проблем инвалидов. Приведите примеры.

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**, 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
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний

	деятельности	Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;	Этап формирования умений
		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: правила обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	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
ОПК-6; ОПК-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;

			<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>
ОПК-6; ОПК-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</p>
ОПК-6; ОПК-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</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</p>

		при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] 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 дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Этика общения с инвалидами.
2. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.
3. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.
4. Основные понятия, роль и значение социального туризма.
5. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма.
6. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ.
7. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.
8. Ситуация с инклюзией за рубежом и в России.
9. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
10. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.
11. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
12. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
13. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.
14. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лицам с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лицам с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
15. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии.
16. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ.
17. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
18. Основы этики общения с инвалидами
19. Правила этикета при общении с инвалидами
20. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
21. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
22. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
23. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
24. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ

25. Понятие туротерапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
26. Социальные туры и их отличительные особенности.
27. Система социального туризма в России.
28. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.
29. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
30. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
31. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
32. Особенности организации и финансирования социального туризма.
33. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
34. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
35. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
36. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
37. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).

Аналитическое задание:

1. Охарактеризуйте особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.
2. Правила этикета при общении с инвалидами.
3. Каковы методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов?
4. Охарактеризуйте международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ.
5. Перечислите виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.
6. Перечислите действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.
7. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
12. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
13. Что понимается под культурой сервиса и морально-нравственным характером общения людей?
14. Особенности организации и финансирования социального туризма.
15. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.

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/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 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. 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. — Москв : 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. 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.

5.1.2. 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. Фурьева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фурьева. — 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>

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 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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» 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.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 дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» 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), 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) «*Туристы с особыми потребностями*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» 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) *«Туристы с особыми потребностями»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Туристы с особыми потребностями»* 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) *«Туристы с особыми потребностями»* 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	<p>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</p>	<p>Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года</p>	<p>01.09.2020</p>



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)

ТЕХНОЛОГИИ ВОЗМОЖНОСТЕЙ И БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ

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) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» 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) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» разработана рабочей группой в составе: 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 (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

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

(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 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)	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).....	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	15
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	15
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	18
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	18
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	18
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	18
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	20
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	21
5.6 Образовательные технологии	22
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по развитию, абилитации, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.
2. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
3. Формирование знаний о создании безбарьерной среды в сфере туризма и гостеприимства.
4. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
5. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма и гостеприимства.

Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение», «Основы гостеприимства» и др.

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

- Основы санаторно-курортного дела.
- Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах.
- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.

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 общепрофессиональных компетенций: ОПК-6, ОПК-7, 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
Право	ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

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 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36			

Учебные занятия лекционного типа	10	10			
Практические занятия	10	10			
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	16	16			
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 1			
		УС	1		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	8	8		
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2		
Практические занятия	4	2	2		
Лабораторные занятия					
Контактная работа в ЭИОС	8	4	4		
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	28	24		
Контроль промежуточной аттестации (час)	4		4		
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	72	36	36		

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
Модуль 1. Семестр 1						
Раздел 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве	36	18	10	6	4	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
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	36	18	10	4	6		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
Общий объем, часов	72	36	36	10	10		16
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	36	36	10	10		16

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. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве	36	28	8	2	2		4
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	32	24	8	2	2		4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	52	16	4	4		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 Общий объем часов по дисциплине (модулю)	Зачет						
	72	52	16	4	4		8

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					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., семестр 1							
Раздел 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве	18	8	Подготовка к лекционным и практичным занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание
Общий объем по модулю/семестру,	36	16		16		4	

часов							
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	36	16		16		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
Модуль 1., семестр 1							
Раздел 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве	28	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Кейс-задание
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Кейс-задание
Общий объем по модулю/семестру, часов	52	26		22		4	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	52	26		22		4	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

РАЗДЕЛ 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве

Цель: Сформировать представление о доступной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к среде; о доступной и безбарьерной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к информационной среде; способность работать в коллективе, обучить приемам коммуникации с людьми, имеющими различные виды нарушений здоровья.

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие доступной среды. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.

Вопросы для самоподготовки:

1. Доступная информационная среда
2. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
3. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
4. История и современность туризма для лиц третьего возраста.
5. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Примерный перечень тем к разделу 1:

1. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
2. Знание элементов архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
3. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение.
4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
5. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
6. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями.
7. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
8. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
9. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
10. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.
11. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
12. Требования к уровню подготовки персонала. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении (организации) и при оказании им услуг.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – кейс-задание.

Провести обследование объекта по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры, заполнить анкету доступности для инвалидов общественных зданий. На основании заполненной анкеты доступности формируется паспорт доступности объекта. Итогом выполнения кейс-задания является – разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания лиц с ОВЗ при посещении объекта (получении услуги). В качестве объекта выступает:

1. Гостиница
2. Ресторан
3. Экскурсионное бюро
4. Турагентство

В ходе обследования определяются:

- соответствие параметров элементов объекта и функциональных зон, обеспечивающих условия его доступности и предоставляемых услуг для инвалидов всех категорий условиям доступности, в том числе при оказании помощи инвалиду сотрудниками объекта или сопровождающим;
- рекомендации по адаптации основных функциональных зон объекта с последующим занесением этих данных в паспорт доступности объекта;
- разрабатывается план мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг (дорожная карта).

Кроме того, определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации и оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в административный регламент в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных за ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

РАЗДЕЛ 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма

Цель: Изучить общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания. Паспорт доступности.

Вопросы для самоподготовки:

1. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.

2. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
3. Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями
4. Нормы и правила установки знаков доступности.
5. Международный опыт организации путешествий и событий для лиц с ОВЗ.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: реферат

Примерный перечень тем к разделу 1:

1. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
3. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.
4. Формы подачи информации для лиц с ОВЗ.
5. Инфраструктура безбарьерного туризма.
6. Сопровождение лиц с ОВЗ в туризме.
7. Здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ.
8. Характеристика лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.
9. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ. Программы туров для лиц с ОВЗ.
10. Санаторно-курортные программы для лиц с ОВЗ.
11. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма.
12. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.
13. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – кейс-задание.

Обеспечение доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья услуг организаций общественного питания:

- переоснащение ресторана специализированным оборудованием для инвалидов;
- создание специализированного кафе;
- предоставление специализированного оборудования для инвалидов с различной нозологией;
- предложение услуг, обеспечивающих создание для посетителей с ограниченными возможностями повышенного уровня комфортности и высокую рентабельность предприятия.

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**, 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
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;	Этап формирования умений
		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники	Знать: правила обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: правилами соблюдения требований	Этап формирования навыков и получения опыта

	безопасности	заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
--	--------------	---	--

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
ОПК-6; ОПК-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, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.</p>

ОПК-6; ОПК-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>
ОПК-6; ОПК-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>	<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. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
2. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
3. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
4. Понятие доступной среды.

5. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
7. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
8. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
9. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
10. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
11. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
12. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
13. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
14. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
15. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
16. Инфраструктура безбарьерного туризма.

Аналитическое задание:

1. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
2. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
3. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
4. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
5. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
6. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
7. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
8. Дайте рекомендации о предупреждении и преодолении конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
9. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
10. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
11. Перечислите виды доступности среды.

12. Какова связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды?
13. Охарактеризуйте нормативно-правовую и организационную основы системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
14. Приведите примеры технических средств обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
15. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
16. Что такое паспорт доступности. Дайте его характеристику.
17. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
18. Назовите элементы архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
19. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
20. Что понимается под доступностью зданий и сооружений для маломобильных групп населения?
21. Каковы требования к уровню подготовки персонала для работы с лицами с ОВЗ в сфере гостеприимства?
22. Охарактеризуйте сопровождение инвалидов при заселении в гостиницу и при оказании им услуг?
23. Охарактеризуйте особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
24. Охарактеризуйте особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
25. Опишите сопровождение лиц с ОВЗ в сфере гостеприимства и туризма.
26. Что такое здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ?
27. Каковы современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма?
28. Что понимается под комплексной оценкой и проектированием пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма?
29. Приведите пример инновационных технологий, оборудования для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
30. Приведите примеры видов барьеров при оказании услуг инвалидам.
31. Что понимается под разработкой и эксплуатацией средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов?

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/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 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. 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. — Москв : 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. 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..

5.1.2. 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. 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>

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	https://uisrussia.msu.ru/ 100% доступ

Электронная библиотека учебников	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.	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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» 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 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-	https://www.prlib.ru/ Доступ в электронном читальном зале Научной библиотеки Университета.

		образовательных, культурно-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 дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» 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) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» 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) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» 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) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» 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 «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)

АДАПТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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) «Адаптивные информационно-коммуникационные технологии» 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 учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: к. пед.н., доцент О.Л. Мнацакян, ст.преподаватель Д.Ю, Елисеева.

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



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете факультета информационных технологий.

Протокол № 11 от «27» мая 2020 года

Декан факультета
кандидат педагогических наук,
доцент



С.В. Крапивка

(подпись)

Рабочая программа практики рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

ФГБОУ ВО «Московский политехнический университет», НОЦ инфокогнитивных технологий, доктор технических наук, профессор



Н.И. Гданский

к.т.н., доцент кафедры информационных систем, сетей и безопасности



В.Л. Симонов

Согласовано
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.....	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	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.....	6
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ.....	8
1.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине.....	9
Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ обучающихся в рамках самостоятельной работы. 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.....	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	11
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	11
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	11
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	12
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.....	13
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	14
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	15
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	15
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	15
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	17
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..	17
5.6 Образовательные технологии.....	19
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о использовании компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода-вывода информации с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по эффективной организации индивидуального информационного пространства.

Задачи дисциплины (модуля):

- приемы использования компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода-вывода информации;
- приемы поиска информации и преобразования ее в формат, наиболее подходящий для восприятия с учетом ограничений здоровья.
- осуществлять выбор способа представления информации в соответствии с учебными и профессиональными задачами;
- иллюстрировать учебные работы с использованием средств информационных технологий;
- использовать альтернативные средства коммуникации в учебной и будущей профессиональной деятельности;
- использовать специальные информационные и коммуникационные технологии в индивидуальной и коллективной учебной и будущей профессиональной деятельности;
- осуществлять безопасную работу в Интернет при организации индивидуального информационного пространства.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Изучение дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Информатика и информационно-коммуникационные технологии» и др.

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

- Технологии гостиничной деятельности.
- Инновации в индустрии гостеприимства.

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 профессиональных компетенций: ОПК-6, ОПК-7, 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
Право	ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>
Безопасность обслуживания	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		1				
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	36	36				
Учебные занятия лекционного типа	10	10				
Практические занятия	10	10				
Лабораторные занятия	0	0				
Контактная работа в ЭИОС и ИКР	16	16				
Самостоятельная работа обучающихся, всего	36	36				
Контроль промежуточной аттестации (час)	0	зачет				
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ	72	72				

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		1				
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):	16	16				
Учебные занятия лекционного типа	2	2				
Практические занятия	6	6				
Лабораторные занятия	0	0				
Контактная работа в ЭИОС и ИКР	8	8				
Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	52				
Контроль промежуточной аттестации (час)	4	зачет				
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ	72	72				

2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов			
	Всего	те	льная	работ
	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			

			Всего	Лекционные занятия	Семинарские/практические занятия	Лабораторные занятия	Контактная работа в ЭИОС и ИКР
Модуль 1 (семестр 1)							
Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	36	18	18	6	4	0	8
Раздел 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	36	18	18	4	6	0	8
Контроль промежуточной аттестации (час)	0						
Общий объем, часов	72	36	36	10	10	0	16
Форма промежуточной аттестации	зачет						
Общий объем часов по учебной дисциплине	72	36	36	10	10	0	16

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 и ИКР
Модуль 1 (семестр 1)							
Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	34	30	4	1	3	0	0
Раздел 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	34	30	4	1	3	0	0

Контроль промежуточной аттестации (час)	4						
Общий объем, часов	72	60	8	2	6	0	0
Форма промежуточной аттестации	зачет						
Общий объем часов по учебной дисциплине	72	60	8	2	6	0	0

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

1.1. 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 1)							
Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	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 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	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 по модулю/семестру, часов	36	16		16		4	
Общий объем по дисциплине, часов	36	16		16		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
Модуль 1 (семестр 1)							
Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	26	16	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 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	26	16	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 по модулю/семестру, часов	52	32		16		4	
Общий объем по дисциплине, часов	52	32		16		4	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине РАЗДЕЛ 1. АДАПТИРОВАННАЯ КОМПЬЮТЕРНАЯ ТЕХНИКА

Цель: Изучить основы информационных технологий и программных продуктов.

Перечень изучаемых элементов содержания

Современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения. Тифлотехнические средства для студентов с нарушениями зрения. Тифлотехнические средства реабилитации. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения). Использование брайлевской техники, видеоувеличителей, программ синтезаторов речи, программ невизуального доступа к информации. Сурдотехнические средства для студентов с нарушениями слуха. 8 Сурдотехнические средства реабилитации. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха). Использование индивидуальных слуховых аппаратов и звукоусиливающей аппаратуры.

Вопросы для самоподготовки:

1. Компьютерная техника, оснащенная альтернативными устройствами ввода - вывода информации для студентов с нарушениями опорно - двигательного

- аппарата.
2. Приемы использования компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода -вывода информации (для студентов с нарушениями опорно -двигательного аппарата).
 3. Альтернативные клавиатуры, электронные указывающие устройства, устройства управления с помощью дыхания и глотания и т.п

РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Цель: Изучить основы дистанционных образовательных технологий

Перечень изучаемых элементов содержания

Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями. Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями: экранный диктор, экранная лупа, высокая контрастность, скрытые подписи, клавиатура, мышь. Совместимые с Windows ассистивные технологии: программы распознавания речи, фильтры клавиатуры, сенсорные экраны, эргономичные клавиатуры и мыши, джойстики, трекболы, программы экранной клавиатуры и т.п. Современные информационные технологии обработки информации для пользователей с ограниченными возможностями. Основы современных информационных технологий переработки и преобразования текстовой, табличной, графической и другой информации для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самоподготовки:

1. Приёмы для адаптации текста в соответствии с особенностями и возможностями восприятия.
2. Адаптивные способы работы в табличных процессорах.
3. Адаптивные возможности программ создания презентаций.
4. Адаптивные возможности обработки графической информации.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания – лабораторная работа

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

Форма рубежного контроля – защита лабораторной работы

Примерный перечень тем лабораторных работ:

Лабораторная работа № 1 «Основные направления развития современных ИТ»»

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания – лабораторная работа

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

Форма рубежного контроля – защита лабораторной работы

Примерный перечень тем лабораторных работ:

Лабораторная работа № 2 «Разработка плана на основе модели проекта»

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ обучающихся в рамках самостоятельной работы. 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 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
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;	Этап формирования умений
		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований	Знать: правила обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы	Этап формирования умений

	заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	гостеприимства	
		Владеть: правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	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
ОПК-6, ОПК-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, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ОПК-6, ОПК-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>
ОПК-6, ОПК-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>	<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. Современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения.
2. Тифлотехнические средства для студентов с нарушениями зрения.
3. Тифлотехнические средства реабилитации.
4. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения).
5. Использование брайлевской техники, видеоувеличителей, программ синтезаторов речи, программ не визуального доступа к информации.
6. Сурдотехнические средства для студентов с нарушениями слуха.

7. Сурдотехнические средства реабилитации.
8. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха).
9. Использование индивидуальных слуховых аппаратов и звукоусиливающей аппаратуры.
10. Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями.
11. Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями: экранный диктор, экранная лупа, высокая контрастность, скрытые подписи, клавиатура, мышь.
12. Совместимые с Windows ассистивные технологии: программы распознавания речи, фильтры клавиатуры, сенсорные экраны, эргономичные клавиатуры и мыши, джойстики, трекболы, программы экранной клавиатуры и т.п.
13. Современные информационные технологии обработки информации для пользователей с ограниченными возможностями.
14. Основы современных информационных технологий переработки и преобразования текстовой, табличной, графической и другой информации для людей с ограниченными возможностями здоровья.
15. Компьютерная техника, оснащенная альтернативными устройствами ввода -вывода информации для студентов с нарушениями опорно - двигательного аппарата.
16. Приемы использования компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода -вывода информации (для студентов с нарушениями опорно -двигательного аппарата).
17. Альтернативные клавиатуры, электронные указывающие устройства, устройства управления с помощью дыхания и глотания и т.п

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. 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>.

2. 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>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Гасумова, С.Е. Информационные технологии в социальной сфере : учебное пособие / С.Е. Гасумова. — 6-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2020. — 311 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573204>. — Библиогр.: с. 259-263. — ISBN 978-5-394-03642-2. — 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>.

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	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 дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Адаптивные информационно-коммуникационные технологии» 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) «Адаптивные информационно-коммуникационные технологии» 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 (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 (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) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* 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) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* 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) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* 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	<p>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</p>	<p>Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года</p>	<p>01.09.2020</p>