



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

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

К. К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ТРАДИЦИИ И КУЛЬТУРА ПИТАНИЯ НАРОДОВ МИРА**

**Направление подготовки**  
**«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва, 2024 г.



Методические материалы по дисциплине (модулю) «Традиции и культура питания народов мира» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе *бакалавриата* по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: Мухоморова И.В., Ушаков Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Р.Н. Ушаков  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....	5
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	8
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	16
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	16
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	20
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	20
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	24

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>РАЗДЕЛ 1. ПИТАНИЕ КАК ЧАСТЬ НАЦИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ НАРОДОВ</b>	
Тема 1.1. Формирование национальных традиций и культур питания	<p><i>Место и роль питания среди других социальных явлений и процессов, его значение для человеческой цивилизации в прошлом и настоящем. Понятий аппарат материальной культуры. Основные компоненты материальной культуры: питание, пища, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемонии, обряды, приемы, религия, здоровье, нация, народность, ритуалы, мифы и их взаимосвязь. Методические подходы к изучению мировых традиций культуры питания. Идеология традиций и культуры питания народов мира. Принципы формирования национальных традиций и культур питания. Системы и типы питания. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов. Культура застолья и национальные традиции. Туризм и национальные традиции питания. Влияние мировых религий на формирование и становление традиций и культур питания. Ассортимент продуктов и способы их кулинарной обработки в различных странах мира. Основные факторы, формирующие основу национальной кухни: экономические особенности страны; географическое расположение и климатические условия страны; исторические причины; религиозные и старинные обычаи; этногенез; набор исходных продуктов и их сочетание; характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов; использование специй, приправ, соусов; режимы питания. Взаимовлияние и взаимопроникновение кулинарной культуры разных народов мира. Системы питания различных народов мира. Религия – основополагающий фактор формирования традиций и культур питания. Краткая характеристика мировых религий.</i></p>
Тема 1.2. Особенности и традиции питания русской кухни и кухни народов России	<p>Русская кухня. Татарская кухня. Кавказская кухня. Якутская кухня. Кухня северных народов России. Калмыкия и традиции питания. Бурятия и традиции питания. Кухня малых народов России. Кухня родного региона. Национальные праздники и традиционные праздничные блюда. Национальные алкогольные и безалкогольные напитки. Религиозные праздники и традиционные праздничные блюда. Кулинарные бренды народов и регионов Российской Федерации. Кулинарные праздники России. Стереотипы о русской кухне.</p>
<b>РАЗДЕЛ 2. КУХНИ И ТРАДИЦИИ ПИТАНИЯ НАРОДОВ МИРА</b>	
Тема 2.1. Особенности питания народов мира на основе конфессии	<p>Пища, традиции питания в христианстве. Православные традиции в питании. Особенности питания в католицизме и протестантизме. Пищевые обряды и традиции питания в иудаизме. Кошерные и трэфные предписания на пищевые продукты. Пища и питание в праздники и посты. Характеристика пищевых обрядов и традиций питания в</p>

	исламе. Влияние разнообразия мусульманского мира на традиции и культуру питания. Пища и трапеза исламистов в праздники и пост. Буддизм, синтоизм и питание.
Тема 2.2. Особенности питания народов мира на основе географии	Европейская (континентальная) кухня. Кухня и традиции питания стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Особенности питания в Австралии и Новой Зеландии. Африканская кухня и особенности питания. Северная и Южная Америка: особенности и культура питания народов. Ближний Восток: традиции питания. Кухни народов СНГ. Трудности приема гостей из Китайской Народной Республики (предпочтения и ограничения в питании). Трудности приема гостей из Индии (предпочтения и ограничения в питании). Стрит фуд в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Питание туристов на островах: особенности и ограничения.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.
- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою

тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Круглый стол – общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.
- Коллоквиум – (лат. colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

#### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

### **РАЗДЕЛ 1. ПИТАНИЕ КАК ЧАСТЬ НАЦИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ НАРОДОВ**

#### **Тема 1.1. Формирование национальных традиций и культур питания**

1. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов.
2. Влияние мировых религий на формирование и становление традиций и культур питания.
3. Ассортимент продуктов и способы их кулинарной обработки в различных странах мира. Основные факторы, формирующие основу национальной кухни: экономические особенности страны; географическое расположение и климатические условия страны; исторические причины; религиозные и старинные обычаи; этногенез; набор исходных продуктов и их сочетание; характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов; использование специй, приправ, соусов; режимы питания.
4. Взаимовлияние и взаимопроникновение кулинарной культуры разных народов мира.
5. Системы питания различных народов мира.

#### **Тема 1.2. Особенности и традиции питания русской кухни и кухни народов России**

1. Пища, традиции питания в христианстве: (православие – Пасха, Радуница, Рождество Христово, крещение Господне, Благовещение Пресвятой Богородицы, Масленица и т.д.).
2. Особенности питания в католицизме и протестантизме.
3. Пищевые обряды и традиции питания в иудаизме. Кошерные и трэфные предписания на пищевые продукты. Пища и питание в праздники и посты (Шаббат, Рош-Гашан, Йом-кипур, Пурим, Песах, Шавоут).
4. Характеристика пищевых обрядов и традиций питания в исламе.
5. Влияние разнообразия мусульманского мира на традиции и культуру питания. Пища и трапеза исламистов в праздники (Джума, Ураза-байрам, Курбан-байрам, Ноуруз) и пост (рамадан).

## **РАЗДЕЛ 2. КУХНИ И ТРАДИЦИИ ПИТАНИЯ НАРОДОВ МИРА**

### **Тема 2.1. Особенности питания народов мира на основе конфессии**

1. Традиции и культура питания в Арабских странах.
2. Национальные черты характера и формирование культуры питания в Турции, Ираке, Иране, Ливане, Сирии, Израиле.
3. Традиции, режим питания, особенности кухни и кулинарные предпочтения в иудаизме.
4. Кошерное питание. Холодные блюда и закуски. Горячие закуски. Супы. Вторые блюда. Сладкие блюда (десерты). Кондитерские изделия. Напитки (безалкогольные и алкогольные).
5. Особенности оформления и подачи блюд и напитков в гостиницах.

### **Тема 2.2. Особенности питания народов мира на основе географии**

1. Традиции и культура питания народов Европы
2. Приправы, пряности, соусы в питании народов Европы.
3. Влияние французской культуры питания на формирование потребления продуктов питания народов Европы.
4. Национальные кулинарные символы народов Европы.
5. Традиции и культура питания в Африканских странах.
6. Национальные черты характера и формирование культуры питания в Египте, Алжире, Тунисе, Марокко. Традиции, режим питания, особенности кухни и кулинарные предпочтения.
7. Традиции и культура питания народов Северной, Центральной и Южной Америки. Национальные черты характера и особенности формирования культуры питания в Канаде, США, Мексике, Перу, Бразилии, Боливии, Аргентине, Парагвае, Чили.
8. Традиции и культура питания народов Азии.
9. Национальные черты характера и формирование культуры питания в Китае, Корее, Японии, Индии, Таиланде, Вьетнаме, Малайзии.
10. Роль специй и приправ в азиатской кухне.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных, 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 программы 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 лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

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

Работа во время проведения практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников

определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;

- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает

любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показывается их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### **5. Требования к заключению:**

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### **6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):**

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после

названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### **Презентация**

#### **Методические материалы к презентациям**

1. Объем презентации: 10-20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специализация, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### **Критерии оценки презентации**

1. Объем презентации: 10-20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических

задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Дисциплина (модуль) Традиции и культура питания народов мира
2. Раздел 1. ПИТАНИЕ КАК ЧАСТЬ НАЦИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ НАРОДОВ
3. Цели занятия – сформировать представление о традициях и обычаях питания народов, как части культуры
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	<p>Место и роль питания среди других социальных явлений и процессов, его значение для человеческой цивилизации в прошлом и настоящем. Понятий аппарат материальной культуры. Основные компоненты материальной культуры: питание, пища, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемонии, обряды, приемы, религия, здоровье, нация, народность, ритуалы, мифы и их взаимосвязь. Методические подходы к изучению мировых традиций культуры питания. Идеология традиций и культуры питания народов мира. Принципы формирования национальных традиций и культур питания. Системы и типы питания. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов. Культура застолья и национальные традиции. Туризм и национальные традиции питания. Влияние мировых религий на формирование и становление традиций и культур питания. Ассортимент продуктов и способы их кулинарной обработки в различных странах мира. Основные факторы, формирующие основу национальной кухни: экономические особенности страны; географическое расположение и климатические условия страны; исторические причины; религиозные и старинные обычаи; этногенез; набор исходных продуктов и их сочетание; характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов; использование специй, приправ, соусов; режимы питания. Взаимовлияние и взаимопроникновение кулинарной культуры разных народов мира. Системы питания различных народов мира. Религия – основополагающий фактор формирования традиций и культур питания. Краткая характеристика мировых религий.</p>	Вводная лекция
2.	<p>Русская кухня. Татарская кухня. Кавказская кухня. Якутская кухня. Кухня северных народов России.</p>	Информационная лекция с демонстрацией

<p>Калмыкия и традиции питания. Бурятия и традиции питания. Кухня малых народов России. Кухня родного региона. Национальные праздники и традиционные праздничные блюда. Национальные алкогольные и безалкогольные напитки. Религиозные праздники и традиционные праздничные блюда. Кулинарные бренды народов и регионов Российской Федерации. Кулинарные праздники России. Стереотипы о русской кухне.</p>	<p>иллюстративного материала по теме</p>
--	--

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о формировании национальных традиций и культур питания

Тема лекционного занятия. Формирование национальных традиций и культур питания Место и роль питания среди других социальных явлений и процессов, его значение для человеческой цивилизации в прошлом и настоящем. Понятий аппарат материальной культуры. Основные компоненты материальной культуры: питание, пища, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемонии, обряды, приемы, религия, здоровье, нация, народность, ритуалы, мифы и их взаимосвязь. Методические подходы к изучению мировых традиций культуры питания. Идеология традиций и культуры питания народов мира. Принципы формирования национальных традиций и культур питания. Системы и типы питания. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов. Культура застолья и национальные традиции. Туризм и национальные традиции питания. Влияние мировых религий на формирование и становление традиций и культур питания. Ассортимент продуктов и способы их кулинарной обработки в различных странах мира. Основные факторы, формирующие основу национальной кухни: экономические особенности страны; географическое расположение и климатические условия страны; исторические причины; религиозные и старинные обычаи; этногенез; набор исходных продуктов и их сочетание; характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов; использование специй, приправ, соусов; режимы питания. Взаимовлияние и взаимопроникновение кулинарной культуры разных народов мира. Системы питания различных народов мира. Религия – основополагающий фактор формирования традиций и культур питания. Краткая характеристика мировых религий.

Взаимодействие с аудиторией: ответы на вопросы по теме лекции

2.Тема лекционного занятия. Особенности и традиции питания русской кухни и кухни народов России

Русская кухня. Татарская кухня. Кавказская кухня. Якутская кухня. Кухня северных народов России. Калмыкия и традиции питания. Бурятия и традиции питания. Кухня малых народов России. Кухня родного региона. Национальные праздники и традиционные праздничные блюда. Национальные алкогольные и безалкогольные напитки. Религиозные праздники и традиционные праздничные блюда. Кулинарные бренды народов и регионов Российской Федерации. Кулинарные праздники России. Стереотипы о русской кухне.

Взаимодействие с аудиторией: ответы на вопросы по теме лекции

1. Дисциплина (модуль) Традиции и культура питания народов мира
2. Раздел 2. КУХНИ И ТРАДИЦИИ ПИТАНИЯ НАРОДОВ МИРА

3. Цели занятия – сформировать представление об особенностях питания в мире по конфессиональному и географическому признакам

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Пища, традиции питания в христианстве. Православные традиции в питании. Особенности питания в католицизме и протестантизме. Пищевые обряды и традиции питания в иудаизме. Кошерные и трэфные предписания на пищевые продукты. Пища и питание в праздники и посты. Характеристика пищевых обрядов и традиций питания в исламе. Влияние разнообразия мусульманского мира на традиции и культуру питания. Пища и трапеза исламистов в праздники и пост. Буддизм, синтоизм и питание.	Информационная лекция с демонстрацией иллюстративного материала по теме
2.	Европейская (континентальная) кухня. Кухня и традиции питания стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Особенности питания в Австралии и Новой Зеландии. Африканская кухня и особенности питания. Северная и Южная Америка: особенности и культура питания народов. Ближний Восток: традиции питания. Кухни народов СНГ. Трудности приема гостей из Китайской Народной Республики (предпочтения и ограничения в питании). Трудности приема гостей из Индии (предпочтения и ограничения в питании). Стрит фуд в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Питание туристов на островах: особенности и ограничения.	Информационная лекция с демонстрацией иллюстративного материала по теме Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об особенностях питания в мире по конфессиональному и географическому признакам

Тема лекционного занятия. Особенности питания народов мира на основе конфессии  
Пища, традиции питания в христианстве. Православные традиции в питании. Особенности питания в католицизме и протестантизме. Пищевые обряды и традиции питания в иудаизме. Кошерные и трэфные предписания на пищевые продукты. Пища и питание в праздники и посты. Характеристика пищевых обрядов и традиций питания в исламе. Влияние разнообразия мусульманского мира на традиции и культуру питания. Пища и трапеза исламистов в праздники и пост. Буддизм, синтоизм и питание.

Взаимодействие с аудиторией: ответы на вопросы по теме лекции

Тема лекционного занятия. Особенности питания народов мира на основе географии  
Европейская (континентальная) кухня. Кухня и традиции питания стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Особенности питания в Австралии и Новой Зеландии. Африканская кухня и особенности питания. Северная и Южная Америка: особенности и культура питания народов. Ближний Восток: традиции питания. Кухни народов СНГ. Трудности приема гостей из Китайской Народной Республики (предпочтения и ограничения в

питании). Трудности приема гостей из Индии (предпочтения и ограничения в питании). Стрит фуд в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Питание туристов на островах: особенности и ограничения.

Взаимодействие с аудиторией: ответы на вопросы по теме лекции

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Дисциплина (модуль) Традиции и культура питания народов мира
2. Тема практического занятия.
3. Цели занятия. Сформировать компетенции в области планирования, организации и контроля общественного питания в сфере гостеприимства
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Место и роль питания среди других социальных явлений и процессов, его значение для человеческой цивилизации в прошлом и настоящем. Понятий аппарат материальной культуры. Основные компоненты материальной культуры: питание, пища, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемонии, обряды, приемы, религия, здоровье, нация, народность, ритуалы, мифы и их взаимосвязь. Методические подходы к изучению мировых традиций культуры питания. Идеология традиций и культуры питания народов мира. Принципы формирования национальных традиций и культур питания. Системы и типы питания. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов. Культура застолья и национальные традиции. Туризм и национальные традиции питания. Влияние мировых религий на формирование и становление традиций и культур питания. Ассортимент продуктов и способы их кулинарной обработки в различных странах мира. Основные факторы, формирующие основу национальной кухни: экономические особенности страны; географическое расположение и климатические условия страны; исторические причины; религиозные и старинные обычаи; этногенез; набор исходных продуктов и их сочетание; характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов; использование специй, приправ, соусов; режимы питания. Взаимовлияние и взаимопроникновение кулинарной культуры разных народов мира. Системы питания различных народов мира. Религия – основополагающий фактор формирования традиций и культур питания. Краткая характеристика мировых религий.	круглый стол
2.	Русская кухня. Татарская кухня. Кавказская кухня. Якутская кухня. Кухня северных народов России. Калмыкия и традиции питания. Бурятия и традиции питания. Кухня малых народов России. Кухня родного региона. Национальные праздники и традиционные праздничные блюда. Национальные алкогольные	дискуссия

и безалкогольные напитки. Религиозные праздники и традиционные праздничные блюда. Кулинарные бренды народов и регионов Российской Федерации. Кулинарные праздники России. Стереотипы о русской кухне.	
---	--

## 5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Введение.

Формулирование темы занятия. Сформировать компетенции в области планирования, организации и контроля общественного питания в сфере гостеприимства

1. Тема практического занятия. Формирование национальных традиций и культур питания  
Вопросы к обсуждению:

Место и роль питания среди других социальных явлений и процессов, его значение для человеческой цивилизации в прошлом и настоящем. Понятий аппарат материальной культуры. Основные компоненты материальной культуры: питание, пища, этикет, быт, обычаи, традиции, культура, застолье, церемонии, обряды, приемы, религия, здоровье, нация, народность, ритуалы, мифы и их взаимосвязь. Методические подходы к изучению мировых традиций культуры питания. Идеология традиций и культуры питания народов мира. Принципы формирования национальных традиций и культур питания. Системы и типы питания. Формирование гастрономических привычек, пристрастий и характерных особенностей национальной кухни народов. Культура застолья и национальные традиции. Туризм и национальные традиции питания. Влияние мировых религий на формирование и становление традиций и культур питания. Ассортимент продуктов и способы их кулинарной обработки в различных странах мира. Основные факторы, формирующие основу национальной кухни: экономические особенности страны; географическое расположение и климатические условия страны; исторические причины; религиозные и старинные обычаи; этногенез; набор исходных продуктов и их сочетание; характерные способы, приемы и сочетания кулинарной обработки продуктов; использование специй, приправ, соусов; режимы питания. Взаимовлияние и взаимопроникновение кулинарной культуры разных народов мира. Системы питания различных народов мира. Религия – основополагающий фактор формирования традиций и культур питания. Краткая характеристика мировых религий.

Практические задания:

1. Кулинарные традиции, как элемент туристской аттракции
2. Энотуризм в России: регионы, маршруты, перспективы
3. Рейтинг российских кулинарных брендов: сложности формирования
4. Гастрономический бренд – открытка региона. Как поддержать?
5. Гастрономические фестивали в России

2. Тема практического занятия. Особенности и традиции питания русской кухни и кухни народов России

Вопросы к обсуждению:

Русская кухня. Татарская кухня. Кавказская кухня. Якутская кухня. Кухня северных народов России. Калмыкия и традиции питания. Бурятия и традиции питания. Кухня малых народов России. Кухня родного региона. Национальные праздники и традиционные праздничные блюда. Национальные алкогольные и безалкогольные напитки. Религиозные праздники и традиционные праздничные блюда. Кулинарные бренды народов и регионов Российской Федерации. Кулинарные праздники России. Стереотипы о русской кухне.

Практические задания:

1. Стереотипы о русской кухне: насколько важно мнение зарубежных гостей?
2. Рестораны национальной кухни: узкий сегмент для иностранных гостей?
3. Что такое новая русская кухня: куда движется отечественная ресторанная индустрия?

4. Нужны ли нашим поварам мишленовские звезды?
5. Какие русские блюда делают кассу ресторана в Москве?

Требования к выполнению практического задания: изучение литературы и научных изданий по теме занятия

1. Дисциплина (модуль) Традиции и культура питания народов мира
2. Тема практического занятия. КУХНИ И ТРАДИЦИИ ПИТАНИЯ НАРОДОВ МИРА 3. Цели занятия. Сформировать компетенции в области планирования, организации и контроля общественного питания в сфере гостеприимства
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Пища, традиции питания в христианстве. Православные традиции в питании. Особенности питания в католицизме и протестантизме. Пищевые обряды и традиции питания в иудаизме. Кошерные и трэфные предписания на пищевые продукты. Пища и питание в праздники и посты. Характеристика пищевых обрядов и традиций питания в исламе. Влияние разнообразия мусульманского мира на традиции и культуру питания. Пища и трапеза исламистов в праздники и пост. Буддизм, синтоизм и питание.	кейс (выполняется в малых группах)
2.	Европейская (континентальная) кухня. Кухня и традиции питания стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Особенности питания в Австралии и Новой Зеландии. Африканская кухня и особенности питания. Северная и Южная Америка: особенности и культура питания народов. Ближний Восток: традиции питания. Кухни народов СНГ. Трудности приема гостей из Китайской Народной Республики (предпочтения и ограничения в питании). Трудности приема гостей из Индии (предпочтения и ограничения в питании). Стрит фуд в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Питание туристов на островах: особенности и ограничения.	коллоквиум

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Сформировать компетенции в области планирования, организации и контроля общественного питания в сфере гостеприимства

1. Тема практического занятия. Особенности питания народов мира на основе конфессии  
Вопросы к обсуждению:

Пища, традиции питания в христианстве. Православные традиции в питании. Особенности питания в католицизме и протестантизме. Пищевые обряды и традиции питания в иудаизме. Кошерные и трэфные предписания на пищевые продукты. Пища и питание в праздники и посты. Характеристика пищевых обрядов и традиций питания в исламе. Влияние разнообразия мусульманского мира на традиции и культуру питания. Пища и трапеза исламистов в праздники и пост. Буддизм, синтоизм и питание.

Практические задания:

1. Национальные традиции потребления крепких алкогольных напитков: проведение сравнительного анализа и разоблачение стереотипов. Анализ статистических данных и построение диаграмм, графиков и иного иллюстративного материала

2. Роль напитков в культурах питания народов мира. Построение карты напитков в мировых туристских дестинациях и наиболее посещаемых туристских территориях

3. Чай, кофе, какао, вина, пиво, прохладительные напитки, квас в питании народов мира. Сравнительный анализ по туристским и территориям. Построение карты

4. Чай: церемонии и ритуалы. Разработка программы чайной церемонии для тематического мероприятия в отеле
5. Крепкие напитки: барная культура в отелях. Анализ (сравнительный и содержательный) на примере конкретных отелей
6. Туризм и национальная культура питания, их взаимосвязь (на примере конкретной страны)
7. Туризм и современные тенденции в сохранении и развитие национальных культурных традиций в питании (на примере конкретной страны)
8. Гастрономический туризм – основа сохранения национальных традиций (на примере конкретной страны)
9. Гастрономические туры стран мира: анализ влияния на въездной туристический поток
10. Рацион питания для иностранных гостей и туристов. Разработка меню для экскурсантов

Задание выполняется в виде пояснительной записки с использованием иллюстративного материала.

Тема практического занятия. Особенности питания народов мира на основе географии

Вопросы к обсуждению:

Европейская (континентальная) кухня. Кухня и традиции питания стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Особенности питания в Австралии и Новой Зеландии. Африканская кухня и особенности питания. Северная и Южная Америка: особенности и культура питания народов. Ближний Восток: традиции питания. Кухни народов СНГ. Трудности приема гостей из Китайской Народной Республики (предпочтения и ограничения в питании). Трудности приема гостей из Индии (предпочтения и ограничения в питании). Стрит фуд в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Питание туристов на островах: особенности и ограничения.

Практические задания:

1. Трудности приема гостей из Китайской Народной Республики (предпочтения и ограничения в питании).
2. Трудности приема гостей из Индии (предпочтения и ограничения в питании).
3. Стрит фуд в странах Азиатско-Тихоокеанского региона.
4. Питание туристов на островах: особенности и ограничения.
5. Типы питания в отелях: новые тенденции

Требования к выполнению практического задания: изучение теоретического материала, изучение научных публикаций по теме.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	—:—:—
3.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	—:—:—
4.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	—:—:—



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**

Направление подготовки  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

Направленность  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА  
БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Экологическая политика гостиницы» разработаны 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 июня 2017г. № № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджијева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) ...	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)	5
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	9
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	10
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	20
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	20
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....	31
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	32
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю) .....	36
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	36
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	37

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутриспредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы</b>	
<b>Тема 1.1 Эко-отели и их роль в экотуризме</b>	География современного экотуризма. Доля экотуризма в мировом туризме (а также в отдельных странах) по финансовому обороту. Основные тенденции развития экотуризма.
<b>Тема 1.2 Основные эколого-туристские технологии</b>	Экологические тропы и принципы их формирования. Наиболее и наименее ресурсоемкие формы туризма
<b>Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»</b>	
<b>Тема 2.1 Формирование экологической культуры</b>	Показатели экологической благоприятности и неблагоприятности той или иной местности. Содержание и специфика территориального планирования в целях осуществления эколого-туристских программ. Основные этапы формирования эколого-туристского продукта.
<b>Тема 2.2 Концепция «устойчивого туризма»</b>	Концепция «устойчивого туризма». Социальное и экологическое воздействие мирового туризма на окружающую среду. Две основные противоположные тенденции в туризме, обусловленные его глобализацией.й

#### **1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)**

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные

занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности

посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в

ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **РАЗДЕЛ 1. Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы**

##### **Тема 1.1 Эко-отели и их роль в экотуризме**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Организация экосистемы. Характеристика ее трофической структуры, потоков биомассы и энергии.
2. Формы экотуризма. Охарактеризуйте их особенности.
3. Экологическая критика стандартного массового туризма (приведите примеры).

##### **Тема 1.2 Основные эколого-туристские технологии**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Организация мирового эколого-туристского сообщества. Назовите и охарактеризуйте основные структуры.
2. География современного экотуризма. Доля экотуризма в мировом туризме (а также в отдельных странах) по финансовому обороту.

#### **Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»**

##### **Тема 2.1 Формирование экологической культуры**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие страны и регионы, на ваш взгляд, имеют наилучшие шансы противостоять

- негативным последствиям глобализации туризма?
2. Положение России на мировом эколого-туристском рынке.

## Тема 2.2 Концепция «устойчивого туризма»

### Вопросы для самоподготовки:

1. Охарактеризуйте потенциал выбранного субъекта РФ для развития экотуризма.
2. Основные категории системы ООПТ России и экотуризм.

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

## Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы

### Тема 1.1 Эко-отели и их роль в экотуризме



- Таким образом, можно сказать, что экотуризм лежит «на пересечении» природо-ориентированного и устойчивого туризма.

## Тема 1.2 Основные эколого-туристские технологии



## Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»

### Тема 2.1 Формирование экологической культуры



### Тема 2.2 Концепция «устойчивого туризма»



## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Контрольно-надзорная деятельность в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения 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 практического занятия, техники безопасности.

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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения,

усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
  2. Выделите главное, составьте план;
  3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
  4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
  5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.
- В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует

рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений,

не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;

- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

##### ***Критерии оценки презентации***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

##### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

##### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
  - знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
  - свободное владение терминологией;
  - ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;
- «Хорошо»:
- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
  - ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;
  - единичные ошибки в терминологии;
  - ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.
- «Удовлетворительно»:
- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
  - логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
  - ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
  - студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
  - студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.
- «Неудовлетворительно»:
- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
  - присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
  - незнание терминологии;
  - ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно

используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**

2. **Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы / Тема 1.1 Эко-отели и их роль в экотуризме**

3. Цели занятия.

– Изучить эко-отели.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Эко-отели и их роль в экотуризме	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Тема лекционного занятия: **Тема 1.1. Эко-отели и их роль в экотуризме**

Текст лекции.

Эко-отели появились вследствие повышенного спроса на природный отдых, который сформировался в гостиничном бизнесе за последние 20 лет. Число путешественников, выбирающих для себя экологичные варианты путешествий, растёт с каждым годом и это требует от владельцев гостиниц принятия новых решений. Согласно исследованиям, туристы готовы платить больше, чтобы оказаться в отеле, персонал которого заботится об экологии.

Что такое эко-отели? Их главная идея состоит в том, чтобы привить гостям ответственность за влияние на окружающую среду и минимизировать негативное воздействие. Главное отличие от обычных отелей — они находятся в природных зонах, способствуют единению с природой и обеспечивают гостям условия, схожие с жизнью на свежем воздухе: натуральные продукты, чистая вода, природные материалы, используемые для отделки номеров. Кстати, не всегда эти отели находятся в лесу, многие из них строят в природных парках в мегаполисах.

Что такое эко-отели и почему они набирают популярность

В некоторых из отелей отсутствует сотовая связь, электричество и другие блага цивилизации. Например, вода в душе нагревается солнцем, вместо лампочек используют свечи. Постояльцы могут воспользоваться услугами по переработке мусора, попробовать продукты местного производства, которые выращиваются на огороде при гостинице. Эко-отели также предоставляют путешественникам органическое постельное бельё, нетоксичные моющие средства, экологически чистые туалетные принадлежности и другое.

#### Как выглядят эко-отели

Многие гостиницы представляют собой домики или хижины, спроектированные по типу жилищ коренных племён, проживающих в данной заповедной зоне. Здесь вы не найдёте роскошных и богато отделанных номеров, во многих отелях есть только кровать или гамак, стол и пара кресел. Мебель, конечно же, тоже сделана из природных материалов: древесины и/или камня.

#### Особенности эко-отелей

В числе дополнительных услуг таких отелей — просвещение в области экологии. Посетителям рассказывают о флоре и фауне местных экосистем, учат способам снижения вредного воздействия на окружающую среду. Что такое эко-отели и почему они набирают популярность

Многие эко-отели работают с местным населением: обучают и нанимают их к себе на работу, а также организуют мероприятия, которые помогают посетителям сохранять и ценить местные обычаи и вносить вклад в местную экономику.

Питание тоже часто зависит от местности, в которой отель находится, и будет соответствовать традиционному меню. Например, эко-отель в Сибири предложит вам рыбу, дичь, орехи и ягоду. В горной местности постояльца угостят блюдами из баранины и сырами домашнего производства.

Некоторые отели пошли ещё дальше и предлагают добывать постояльцам еду самим. Вот уж точно полное единение с природой и проживание в диких условиях. Правда, много ли кто согласится на такое?

#### Примеры эко-отелей по всему миру

Вот как идея эко-отелей реализуется в разных местах. Например, отель «Алтика» в Горном Алтае использует котельную с нулевой нагрузкой на природу, артезианскую скважину с чистой водой и локальные очистные сооружения. Коттеджи отеля выполнены из натуральных материалов.

В отеле LeapRus Capsule в Кабардино-Балкарии посетители смогут пожить в «капсулах» космического корабля на южном склоне Эльбруса. Эко-отель контролирует воздействие на окружающую среду: специальная система плавит снег для канализации, а свет и тепло идут от солнечных батарей.

Отель Stamford Plaza Sydney Airport в Австралии использует солнечные батареи на крыше, светодиодные лампы и датчики освещения в общественных зонах отеля и на автостоянке. Также администрация заменила старые кондиционеры, поставив на их место более энергоэффективные.

Источник

Билетик

Аэро:

<https://www.biletik.aero/handbook/blog/oteli/chto-takoe-eko-oteli-i-pochemu-oni-nabirayut-populyarnost/>

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

Эко-отели и причины их популярности

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**
2. **Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы / Тема 1.2 Основные эколого-туристские технологии**
3. Цели занятия.
  - Изучить эко технологии
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.1.	Основные эколого-туристские технологии	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Текст лекции.

Правительства многих стран мира уже [выработали](#) меры для поддержания экологии — для этого уже есть конкретные инструменты. «Хайтек» при помощи рабочей группы EcoNet Национальной технологической инициативы собрал 10 экотехнологий, которые помогут человечеству двигаться по пути устойчивого развития.

— **Решения для персонального экомониторинга и аналитики.** Это различные носимые смарт-устройства для мониторинга состояния дома или офиса, которые управляют персональными, локальными экологическими системами — приборами, с помощью которых можно управлять экологическими параметрами локальных климатических зон. Такие устройства позволят измерять, а затем и изменять характеристики зон присутствия.

На рынке представлены мини-климатические интеллектуальные станции от компании «КЛАЙМАТГАРД», системы мониторинга и управления персональными зонами от Яндекса.

— **Технологии подповерхностного, глубинного зондирования.** Это оборудование и технологии для обнаружения подземных коммуникаций на глубине до 300 м, утечек, карстоопасных участков, водоносных слоев, пустот с целью предотвращения эксплуатационных рисков.

— **Дистанционный экомониторинг и контроль.** Интегрированный комплекс цифровой платформы и модульного оборудования для мониторинга и прогнозирования качества воздуха в масштабах от района города до целого региона. Такие системы позволяют проводить спектрографический мониторинг слоев атмосферного воздуха со спутниковых или беспилотных платформ, чтобы находить локальные источники и параметры выбросов.

Один из таких проектов — комплекс цифровой платформы и модульного оборудования «СитиЭйр» — позволяет проводить мониторинг и прогнозирование качества воздуха в масштабах от района города до целого региона. Компания «Интерсвязь» разрабатывает системы автоматического экологического мониторинга, дополнительных сервисов мобильного приложения «Умный город», включая услугу «Вывоз мусора».

— **«Коробочные» устройства** для создания экологически чистых зон (воздух, вода, почва). К ним можно отнести:

- Выращивание микроводорослей хлореллы для биологической реабилитации водоемов. Подобные разработки уже есть у НПО «Альгобиотехнология» и ООО «Воронежская аквакультура». В «Альгобиотехнологии» изобрели [метод](#) биологической реабилитации водоемов с помощью штамма хлореллы, который значительно улучшает качество воды.

- Искусственные деревья для помещений с недостаточной солнечной инсталляцией — биоорганические очистительные и кислородные станции — создают в Южно-Уральском государственном университете. [«Искусственное дерево»](#) представляет собой автономное устройство, оно состоит из корпуса с закрепленными на нем сменными панелями, наполненными фильтрующими субстратами в виде растений или сорбента. Предусмотрены система полива и система вентиляции. Такие деревья смогут очищать воздух от вредных газов и аэрозолей в промзонах, на остановках общественного транспорта и др.

- Составы и оборудование для очистки одежды без стирки (для предотвращения попадания микропластика в водную среду) разработали в «Хелметексе» — речь идёт о нейтрализаторах запахов.

- Компактные комплексы для очищения и опреснения воды для питьевых целей создают, к примеру, в «Аквамин-Технологии» — там [делают](#) установки для очистки минерализованных сточных вод.

— **Решения для извлечения остаточной энергии и повышения энергоэффективности.**

В качестве примера можно рассмотреть инновационные установки выработки тепловой и электрической энергии из утилизируемых хвостов отходов от НТЦ «Турбопневматик». Такие установки используют остатки тепловой энергии (CO<sub>2</sub>) для образования электричества. Для повышения энергоэффективности в компании «Малые силовые машины» используют паровые роторные электростанции, работающие на любом твердом топливе, газе, жидком топливе.

— **Экорешения для повышения эффективности вторичной переработки (рециклинга).** Это различные технологии, оборудование и услуги по утилизации химических источников тока (производят в «ТЕХНОХИТ»), компании по производству одежды из переработанного вторсырья («ННРЕС»), технологии 3D-печати малых архитектурных форм с использованием вторичных материалов. Такие услуги оказывает челябинская «Символ Бетон».

— **Технологии производства новых материалов для народного хозяйства с высокими экологическими и потребительскими свойствами.** Материалы и оборудование для их изготовления из натуральных волокон, природных полимеров, экологически безвредных (биоразлагаемых или на 100% перерабатываемых) полимерных композитов, которые можно эксплуатировать при низких температурах. Такими проектами занимается Центр НТИ «Цифровое материаловедение: новые материалы и вещества». Например, в Центре разработаны биоразлагаемые импланты для фиксации костей, которые полностью растворяются в организме.

— **Платформенные системы повышения экологизации и экобезопасности жизнедеятельности.** При использовании этой технологии беспилотные летательные аппараты представляют собой мультимодальные платформы, позволяющие с помощью искусственного интеллекта осуществлять мониторинг. Персональные экологические сервисы, разработанные в «РТК ЦТ», предоставляют пользователям доступ к информации о качестве состояния окружающей среды.

— **Сервисы оценки персонального и корпоративного экологического следа и биоёмкости технологий.** Проект «Балтийский промышленный симбиоз» представляет решения промышленного симбиоза. Они способны полностью замкнуть цикл персонализированного производства продукции новых переделов. Это наиболее эффективное решение для использования отходов и привлечения выгодных вторичных ресурсов в России. Также есть интеллектуальная платформа TRASH FOR CASH, которая помогает интегрировать процессы обращения вторичного сырья между субъектами отходообразования, перевозчиками, заготовителями, переработчиками, производителями.

— **Сервисы и платформы формирования контекстных знаний и развития эко-компетенций.** Экологические образовательные платформы МГТУ им. Н. Э. Баумана предлагают принципиально новые учебные программы развития навыков внедрения

инноваций, ориентированные на экотехнологии и новые экостандарты. Инфраструктурные платформы Евразийского банка развития привлекают в экопроекты зеленые финансовые инструменты ESG: финансирование, зеленые кредиты, облигации, гранты, краудфандинг, энергосервисные контракты, зеленые государственные и корпоративные закупки.

«Сейчас рынок экотехнологий стремительно развивается, вовлекая все больше компаний по всему миру. Новое налоговое регулирование на основе принципов устойчивого развития, например, уже введенный трансграничный углеродный налог, изменит подход к экотехнологиям, а декарбонизация станет локомотивом для бизнеса в следующие 20 лет, — отмечает Михаил Иванов, член рабочей группы EcoNet Национальной технологической инициативы, профессор кафедры “Экология и промышленная безопасность” МГТУ им. Н. Э. Баумана. — Наша цель — персональные экологические решения для каждого, кто хочет жить в безопасной среде, минимизировать свое воздействие на окружающую среду и сохранить нашу планету».

**Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Роль эко технологий в развитии гостиничного бизнеса

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**
2. **Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»/ Тема 2.1 Формирование экологической культуры**
3. Цели занятия.
- изучить экологическую культуру
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Формирование экологической культуры	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Текст лекции.

Формирование экологической культуры – длительный и сложный процесс, невозможный без наличия целого ряда предпосылок. В качестве таких предпосылок, как правило, указывают исторически сложившиеся традиции, в том числе традиции повседневного взаимодействия с окружающей средой, законодательные мероприятия, регулирующие отношения в сфере использования и восстановления природных ресурсов, научные знания, эстетическое

восприятие природы и т.д. Кроме того, формирование экологической культуры обусловлено целым рядом факторов, таких, как влияние экологического сознания, действие системы воспитания и образования и им подобные. вопрос о факторах формирования экологической культуры неоднократно ставился в отечественной и зарубежной философии. Этот вопрос обрел новое значение в связи с принятием концепции устойчивого развития в качестве основной глобальной и национальной социально-экологической стратегии.

Традиционно среди факторов формирования экологической культуры первое место отводится экологическому просвещению[1; с. 15]. Оно включает в себя развитие системы экологических знаний, экологическое воспитание и образование, популяризацию знаний об окружающей среде и об её взаимодействии с обществом через средства массовой информации и коммуникации и через деятельность общественных природоохранных организаций. Все эти компоненты экологического просвещения также могут рассматриваться в качестве особых факторов. Из них наиболее исследованной является роль системы образования и воспитания в развитии экологической культуры общества и отдельного человека. Это объясняется тем влиянием, которое формирующаяся экологическая культура оказывает на процесс становления человеческой личности. Формирование экологической культуры должно начинаться с самого раннего возраста, когда важнейшую роль играет деятельность окружения ребенка во взаимодействии со средой обитания, так как в этом возрасте основу деятельности ребенка составляет подражание окружающим взрослым. В области отношений со средой обитания это проявляется в подражании их экологической деятельности и, отчасти, в участии в ней. По мере расширения круга общения ребенка при взрослении, он усваивает не только навыки экологической деятельности своей семьи, но и способы хозяйствования всех социальных систем, в которые он со временем включается. Усваивая их, ребенок усваивает и тот уровень развития экологической культуры или ее предпосылок, который характерен для данного общества. Не менее важна роль системы образования и воспитания в качестве социального института, обуславливающего непрерывность традиций природопользования и преемственность тенденций становления экологической культуры. Именно благодаря деятельности институтов образования происходит передача накопленных экологических знаний и опыта оптимального взаимодействия с окружающей природной средой между поколениями. Одной из важнейших задач, которую должна решать система образования в этом процессе — выработка умения соотносить экологические знания с повседневной деятельностью, а также выбирать между обыденными и теоретическими знаниями.

Система экологических знаний сама по себе также является важным фактором формирования экологической культуры. Хотя в полном объеме этими знаниями, как и знаниями в других областях науки, обладает лишь относительно небольшое число специалистов в данной области, именно их точка зрения должна оказывать наибольшее влияние на процессы

экологизации культуры всего общества. Кроме того, доступность информации в современном обществе способствует расширению круга людей, владеющих этими знаниями хотя бы поверхностно. Наконец, именно носители теоретического знания о законах функционирования отдельных экосистем и всей биосферы в целом играют роль экспертов при выработке глобальных и национальных стратегий устойчивого социально-экологического развития, разрабатывают модели мировой динамики, провозглашают основные идеи и ценности ноосферного экологического сознания и дают оценку существующим тенденциям взаимодействия общества и природы. Результаты их деятельности проявляются в освещении экологической проблематики средствами массовой информации, в доктринах международной и государственной экологической политики, в программах образования и экологического воспитания. Так, например, модели мировой динамики серии «Мир», разработанные и примененные Дж. Форрестером, легли в основу, последовательно, постулатов доклада «Пределы роста» [3; с.9], концепции экоразвития, выводов «Нашего общего будущего», модели устойчивого развития и сформированных на ее основе национальных экологических доктрин, включая Экологическую доктрину Российской Федерации от 2002 года. Все вышеперечисленное делает представителей данной группы специалистов своеобразными лидерами в процессе формирования экологической культуры.

Сложнее оценить роль, которую играют в формировании экологической культуры обыденные экологические знания, стихийно вырабатываемые в процессе природопользования. С одной стороны, именно они являются отправной точкой в процессе формирования теоретического знания, а для многих людей обыденное экологическое знание в течение всей их жизни имеет больший вес по сравнению с теоретическим. С другой, как справедливо отметил Дж. Даймонд, их роль сокращается в процессе становления индустриального общества: охотники-собиратели Новой Гвинеи обладают значительно более всеобъемлющими знаниями о полезных свойствах различных растений и животных, чем жители земледельческих районов острова, а те, в свою очередь, превосходят в этом отношении приезжих европейцев [2; 218-219]. Таким образом, обыденное экологическое знание играет существенную роль в условиях преобладания природоодухотворенного экологического сознания, тогда как становление развитой экологической культуры неизбежно связано с усилением и актуализацией ноосферных элементов.

Знания играют важную роль в формировании экологической культуры и в качестве одного из источников общественного мнения. Последнее формируется, главным образом, под влиянием средств массовой информации и под влиянием общественных природоохранных организаций. Первые информируют население о наиболее насущных экологических угрозах, создавая тем самым благоприятную среду для принятия экологических культурных ценностей и императивов. Через посредство СМИ осуществляется ознакомление населения с постулатами

социально-экологических стратегий, становятся общеизвестными принципы экологически корректной и безопасной деятельности, распространяются сведения о работе природоохранных организаций. СМИ также участвуют в распространении и популяризации экологических знаний, хотя их деятельность в данном направлении не может быть однозначно оценена. Эта ее неоднозначность определяется, во-первых сочетанием широкого распространения лженауки в современном обществе с низким уровнем научной культуры многих деятелей СМИ, во-вторых, экономической и политической конъюнктурой, обуславливающей зачастую неполное, искаженное или одностороннее освещение многих экологических проблем.

Столь же неоднозначной представляется и роль экологических общественных организаций в качестве фактора формирования экологической культуры. С одной стороны, многие такие организации сыграли безусловно положительную роль в осознании мировым сообществом степени опасности, связанной со чрезмерной антропогенной нагрузкой на окружающую среду. Так, деятельность Римского клуба привела к выработке ряда важнейших принципов развития человечества, занявших одно из центральных мест в экологической культуре современного общества. Однако, с другой стороны, зачастую эпатаж, сопровождающий деятельность таких организаций, только вредит освещению экологических проблем и препятствует усвоению обществом ценностей экологической культуры. В этом отношении особенно негативный эффект имеет деятельность многочисленных маргинальных организаций, для которых экологические лозунги являются лишь частью экстремистской социальной, политической или религиозной идеологии, что характерно, например, для различных групп, примыкающих к движению «New Age».

Координирующую и стимулирующую роль по отношению к различным факторам формирования экологической культуры играет международная и государственная политика. Так, деятельность наиболее авторитетных общественных природоохранных и глобалистических организаций развивается в рамках, определенных «Повесткой дня на XXI век» [4]. На государственном уровне разрабатывается и активно пропагандируется Экологическая доктрина, которая организует и направляет взаимоотношения общества и природы.

Государство создает единую систему экологического мониторинга, экологической экспертизы. Особую роль в формировании экологической культуры может играть законотворческая деятельность, насаждающая в обществе представления об ответственности за причинение ущерба окружающей среде. Однако это возможно лишь при условиях, во-первых, единства и последовательности государственной политики в данной области, во-вторых, наличия у государства политической воли для твердого и решительного приведения в исполнение принятых решений.

Таким образом, необходимыми факторами формирования экологической культуры являются экологическое просвещение, включающее соответствующую ориентацию системы воспитания и образования, наличие и распространение теоретических экологических знаний, наличие в обществе группы носителей таких знаний, деятельность СМИ и общественных организаций, а также присутствие экологического императива в политике. Подавляющее большинство указанных факторов возникли лишь в двадцатом столетии. При этом, спецификой России является их более позднее проникновение в культурное пространство по сравнению с мировым сообществом.

**Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Основы эко культуры и принципы ее формирования

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**

2. **Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»/ Тема 2.2 Концепция «устойчивого туризма»** - Тема лекционного занятия.

3. Цели занятия.

– Изучить концепцию устойчивого туризма

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Концепция «устойчивого туризма»	Вводная лекция Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

Текст лекции.

Туризм является одной из наиболее быстро растущих отраслей мировой экономики и важным источником валютных поступлений и рабочих мест и тесно связан с социальным, экономическим и экологическим благополучием многих стран, прежде всего развивающихся. Например, морской или связанный с океанами туризм, а также прибрежный туризм являются жизненно важными секторами экономики в малых островных развивающихся государствах (МОСТРАГ) и прибрежных наименее развитых странах (НРС) (см. также доклад под названием «Потенциал “голубой экономики”» и Сообщество действий в отношении океана по устойчивой «голубой экономике»).

Согласно Всемирной туристской организации, под устойчивым туризмом понимается «туризм, в полной мере обеспечивающий учет его нынешних и будущих экономических,

социальных и экологических последствий при удовлетворении потребностей туристов, индустрии туризма, окружающей среды и принимающих общин».

На основании резолюции 70/193 Генеральной Ассамблеи 2017 год был объявлен Международным годом устойчивого туризма в интересах развития.

Предусмотренная в Повестке дня в области устойчивого развития на период до 2030 года задача 8.9 заключается в том, чтобы «к 2030 году обеспечить разработку и осуществление стратегий поощрения устойчивого туризма, который способствует созданию рабочих мест, развитию местной культуры и производству местной продукции». Важность устойчивого туризма также подчеркивается в задаче 12.b в области устойчивого развития, которая состоит в том, чтобы «разрабатывать и внедрять инструменты мониторинга влияния, оказываемого на устойчивое развитие устойчивым туризмом, который способствует созданию рабочих мест, развитию местной культуры и производству местной продукции».

Туризм также упомянут в числе средств повышения к 2030 году «экономических выгод, получаемых малыми островными развивающимися государствами и наименее развитыми странами», что предусмотрено задачей 14.7 в области устойчивого развития.

В пункте 130 итогового документа Конференции «Рио+20» под названием «Будущее, которого мы хотим» говорится, что устойчивый туризм может вносить значительный вклад «в рамках всех трех компонентов устойчивого развития» благодаря его тесной связи с другими секторами и способности обеспечивать создание достойных рабочих мест и открывать возможности в области торговли. В связи с этим государства-члены считают необходимым «оказание поддержки мероприятиям в области устойчивого туризма и наращивания соответствующего потенциала, которые способствуют повышению уровня экологической грамотности, сохранению и защите окружающей среды, дикой природы, флоры, биологического разнообразия, экосистем и культурного разнообразия и ведут к повышению благосостояния и созданию источников дохода в местных общинах, оказывая поддержку местной экономике, а также к улучшению среды обитания человека и естественной среды в целом». В пункте 130 государства-члены также призывают «оказывать более масштабную поддержку мероприятиям в области устойчивого туризма и соответствующим мерам по наращиванию соответствующего потенциала в развивающихся странах с целью содействовать обеспечению устойчивого развития».

В пункте 131 государства-члены рекомендуют «поощрять инвестиции в устойчивый туризм, включая экотуризм и культурный туризм, что может включать создание мелких и средних предприятий и облегчение доступа к финансовым ресурсам, в том числе в рамках инициатив микрокредитования в интересах малоимущих, представителей коренных народов и местных общин в тех районах, которые имеют значительный потенциал в плане экотуризма». В этой связи государства-члены также обращают особое внимание на «важность разработки там,

где это необходимо, надлежащих руководящих принципов и положений в соответствии с национальными приоритетами и законодательством в интересах поощрения и поддержки устойчивого туризма».

В 2002 году на Всемирной встрече на высшем уровне по устойчивому развитию в Йоханнесбурге было рекомендовано поощрять устойчивое развитие туризма, включая непотребительский и экотуризм (Йоханнесбургский план выполнения решений, глава IV, пункт 43).

На Йоханнесбургской встрече на высшем уровне было объявлено о начале реализации инициативы «Устойчивый туризм в интересах ликвидации нищеты» (УТ-ЛН). Эта инициатива была выдвинута Всемирной туристской организацией в сотрудничестве с ЮНКТАД в целях развития устойчивого туризма как средства сокращения масштабов нищеты.

Комиссия ООН по устойчивому развитию (КУР) в последний раз рассматривала вопрос об устойчивом туризме в 2001 году, когда она выступала в качестве Подготовительного комитета Йоханнесбургской встречи на высшем уровне.

Важность устойчивого туризма также была отмечена в Повестке дня на XXI век.

**Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Будущее устойчивого туризма и значимость его для развития страны

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**
2. **Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы**  
Тема практического (семинарского) занятия -  
**Тема 1.1 Эко-отели и их роль в экотуризме**
3. Цели занятия.
  - Изучить эко-отели
4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Эко-отели и их роль в экотуризме	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Вопросы к обсуждению:**

1. Организация экосистемы. Характеристика ее трофической структуры, потоков биомассы и энергии.
2. Формы экотуризма. Охарактеризуйте их особенности.
3. Экологическая критика стандартного массового туризма (приведите примеры).

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**
2. **Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы**  
Тема практического (семинарского) занятия -  
**Тема 1.2 Основные эколого-туристские технологии**
3. Цели занятия.
  - Изучить основные эко технологии.
4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.1.	Основные эколого-туристские технологии	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Вопросы к обсуждению:**

1. Организация мирового эколого-туристского сообщества. Назовите и охарактеризуйте основные структуры.
2. География современного экотуризма. Доля экотуризма в мировом туризме (а также в отдельных странах) по финансовому обороту.

**ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Предмет, задачи и структура экологии.
2. Организация экосистемы. Характеристика ее трофической структуры, потоков биомассы и энергии.
3. Положение и роль человека в биосфере в прошлом и в настоящем.
4. Биологическое разнообразие и смысл его сохранения.
5. Различия австралийской и западноевропейской модели экотуризма. Каковы их базовые принципы?
6. Основные тенденции развития экотуризма.
7. Связь целей экотуризма и охраны природы.
8. Прямая и косвенная экономическая выгода развития экотуризма для местного населения.
9. Предмет и основные задачи экологии человека.
10. Связь демографических процессов и состояния окружающей среды в странах с различными социально-экономическими условиями.
11. Социальное значение экотуризма, роль стран-доноров и стран-рецепторов.
12. Механизмы воздействия туризма на окружающую среду и их география в западноевропейских странах, в странах Африки, на приморских курортах.
13. Основные эколого-туристские технологии и их краткая характеристика.
14. Допустимая рекреационная нагрузка на ландшафт, методы и проблемы ее определения.
15. Экологические тропы и принципы их формирования.
16. Наиболее и наименее ресурсоемкие формы туризма.
17. Транспортные средства в туризме и их экологичность. Критерии оценки экологичности транспорта.

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

1. Организация экосистемы. Характеристика ее трофической структуры, потоков биомассы и энергии.
2. Формы экотуризма. Охарактеризуйте их особенности.
3. Экологическая критика стандартного массового туризма (приведите примеры).
4. Организация мирового эколого-туристского сообщества. Назовите и охарактеризуйте основные структуры.
5. География современного экотуризма. Доля экотуризма в мировом туризме (а также в отдельных странах) по финансовому обороту.

**Содержание контрольной работы:**

Выбор проблемной ситуации «содержательной темы» осуществляется самим студентом и согласуется с преподавателем, организующим групповые занятия, после лекций, прослушанных студентами на потоке. Критерии выбора: актуальность, новизна, практическая значимость.

### **Требования к контрольной работе:**

Контрольная работа должна быть грамотно и аккуратно оформлена, а также, напечатана на компьютере. На титульном листе каждой из них требуется указать изучаемый курс, тему контрольной работы, Ф.И.О. исполнителя (студента) и научного руководителя (преподавателя, ведущего семинарские занятия в группе), дату написания работы. Особое внимание в тексте необходимо уделить техническому и графическому оформлению единиц инструментария. Все листы каждой из контрольных работ должны быть пронумерованы (титульный лист не нумеруется, его номер пропускается) и сброшюрованы (прошиты).

Каждая контрольная работа, соответствующим образом оформленная и сопровождаемая бланками исследовательских документов, инструкциями по работе с ними, представляется на ведущую кафедру в течение текущего семестра, но не позднее, чем за десять дней до зачета по дисциплине.

Студенты, не выполнившие контрольную работу или получившие за нее неудовлетворительную оценку, к зачету не допускаются.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**

2. **Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»**

Тема практического (семинарского) занятия -

**Тема 2.1 Формирование экологической культуры**

3. Цели занятия.

– изучить эко культуру

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Формирование экологической культуры	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Какие страны и регионы, на ваш взгляд, имеют наилучшие шансы противостоять негативным последствиям глобализации туризма?

2. Положение России на мировом эколого-туристском рынке.

1. Учебная дисциплина. **ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА ГОСТИНИЦЫ**

2. **Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»**

Тема практического (семинарского) занятия -

**Тема 2.2 Концепция «устойчивого туризма»**

3. Цели занятия.

– Изучить концепцию устойчивого туризма

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Концепция «устойчивого туризма»	Групповая, научная дискуссия, диспут

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Вопросы к обсуждению:**

1. Охарактеризуйте потенциал выбранного субъекта РФ для развития экотуризма.
2. Основные категории системы ООПТ России и экотуризм.

**ЗАДАНИЯ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

3. Методика построения и использования в планировании турпродукта эколого-социологического опроса.
4. Формирование цены на эколого-туристские услуги: основные факторы, влияющие на ценообразование.
5. Основные цели и этапы экологического аудита в туризме.
6. Виды экологических сертификатов в туризме.
7. Принципы построения и использования «контрольных листов» экологического аудита.
8. Экологические критерии сертификации туристских сооружений, транспорта, маршрутов, рекреационных местностей.
9. Противоречия двух основных проблем менеджмента в экотуризме. Пути к компромиссу. Характеристики генеральных задач экоманеджмента в туризме.
10. Ключевые компоненты менеджмента в экотуризме.
11. Эколого-туристские кодексы и основные их типы.
12. Причины возникновения глобальных экологических проблем человечества. Краткая характеристика основных из них.
13. Формирование экологической культуры и три ее основных компонента. Вклад туризма в формирование экологической культуры.
14. Российские правовые основы охраны природы в туризме.
15. Формы экотуризма, получившие наибольшее развитие в России.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Какие страны и регионы, на ваш взгляд, имеют наилучшие шансы противостоять негативным последствиям глобализации туризма?
  2. Положение России на мировом эколого-туристском рынке.
  3. Охарактеризуйте потенциал выбранного субъекта РФ для развития экотуризма.
- Основные категории системы ООПТ России и экотуризм.

## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### Раздел 1. Экологический менеджмент гостиницы

#### Тема 1.1 Эко-отели и их роль в экотуризме



- Таким образом, можно сказать, что экотуризм лежит «на пересечении» природо-ориентированного и устойчивого туризма.

#### Тема 1.2 Основные эколого-туристские технологии



### Раздел 2. Формирование экологической культуры. Концепция «устойчивого туризма»

#### Тема 2.1 Формирование экологической культуры



## Тема 2.2 Концепция «устойчивого туризма»



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20___ года	____.____.____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ  
ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

**Направление подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность  
«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения  
Очная, очно-заочная, заочная**

*Москва, 2024*

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Проектирование гостиничного предприятия в плане пространственного развития туристской территории» разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанно-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) ...	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	11
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	16
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	25
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	25
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....	45
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	45
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю) .....	52
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	57

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрисубъектной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач.

Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>РАЗДЕЛ 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве</b>	
<b>Тема 1.1. Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма</b>	Управленческие аспекты экономики впечатлений. Развитие рынка современного туризма. Теоретические положения экономики впечатлений в сфере внутреннего туризма. Менеджмент и маркетинг как инструменты экономики впечатлений. Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями. Концепция сервисной среды в современной экономике впечатлений. Основные функции менеджмента в индустрии впечатлений. Построение системы менеджмента туристско-экскурсионного предприятия.
<b>Тема 1.2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений и гостеприимства</b>	Проектирование сервисной среды на предприятии экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений. Оценка сервисной среды в экскурсионном бизнесе всфере внутреннего туризма. Методика сервисного аудита внутреннего туризма. Проведение сервисного аудита предприятия экскурсионного бизнеса при разработке турпродукта внутреннего туризма. Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды внутреннего туризма. Исследования сервисной среды на различных уровнях экономики впечатлений.
<b>РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства</b>	
<b>Тема 2.1. Организация и</b>	Особенности организации туроперейтинга специальных

<p><b>управление туристской территории в экономике впечатлений</b></p>	<p>видов внутреннего туризма в экономике впечатлений. Туроперейтинг на рынке внутреннего оздоровительного и медицинского туризма. Туроперейтинг на рынке внутреннего делового и событийного туризма. Продуктовые стратегии специальных видов внутреннего туризма в экономике впечатлений. Особенности спроса на туристские услуги в рамках туризма впечатлений. Устойчивый туризм в сфере экономики впечатлений</p>
<p><b>Тема 2.2. Система управления туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве</b></p>	<p>Система управления внутренним туризмом в России в современных условиях. Повышение эффективности управления внутренним туризмом на региональном и местном уровнях. Оценка эффективности развития туризма на разных уровнях управления региональной экономикой. Продвижение регионального турпродукта на внутреннем рынке. Продвижение регионального турпродукта на цифровом рынке</p>
<p align="center"><b>РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов</b></p>	
<p><b>Тема 3.1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов</b></p>	<p>Природные туристско-рекреационные ресурсы. Градация природно-рекреационных ресурсов. Вовлечение природных ресурсов в процесс туристско-рекреационной деятельности. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма. Гидрологические ресурсы и возможности их использования в целях отдыха и туризма. Минеральные источники, целебные грязи. Понятие антропогенной нагрузки. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов.</p>
<p><b>Тема 3.2. Типы и виды туристского пространства</b></p>	<p>Естественное (природное) туристское пространство. Культурно-историческое туристское пространство. Рекреационное туристское пространство. Сервисное туристское пространство. Антропологическое (этническое) туристское пространство. Событийное туристское пространство. Мифологическое туристское пространство. Научное туристское пространство. Экономическое пространство. Анализ социально-экономических факторов, влияющих на развитие туризма. Информационные туристско-рекреационные ресурсы.</p>
<p align="center"><b>РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки туристского потенциала региона</b></p>	

<b>Тема 4.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования</b>	Территориальный аспект и уровни туристского проектирования. Понятие туристско-рекреационного потенциала территории. Методические подходы к определению туристско-рекреационного потенциала территории. Условия реализации туристско-рекреационного потенциала. Туристско-рекреационный паспорт территории. Кадастр туристско-рекреационных ресурсов и их экономическая кадастровая оценка. Определение норм рекреационных нагрузок. Нормативно-правовая база использования природных ресурсов регионов России в целях рекреации.
<b>Тема 4.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий</b>	Методические подходы к определению туристско-рекреационного потенциала территории. Условия реализации туристско-рекреационного потенциала. Процедура и методы оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Функционально-технологический тип оценки. Медико-биологический тип оценки. Психолого-эстетический тип оценки. Экономический тип оценки. Качественная, количественная и смешанная оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Процедура оценки туристско-рекреационного потенциала. Субъект, объект, критерии и параметры оценки. Метод классификаций. Понятие и виды рекреационных нагрузок.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе

их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается

неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

##### **Тема 1.1. Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма**

Вопросы для самоподготовки:

1. Особенности организации туроперейтинга специальных видов внутреннего туризма в экономике впечатлений.
2. Туроперейтинг на рынке внутреннего оздоровительного и медицинского туризма.
3. Туроперейтинг на рынке внутреннего делового и событийного туризма

##### **Тема 1.2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений и гостеприимства**

Вопросы для самоподготовки:

1. Продуктовые стратегии специальных видов внутреннего туризма в экономике впечатлений.
2. Особенности спроса на туруслуги в рамках туризма впечатлений.
3. Устойчивый туризм в сфере экономики впечатлений.

#### **РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства**

##### **Тема 2.1. Организация и управление туристской территории в экономике впечатлений**

Вопросы для самоподготовки:

1. Особенности организации туроперейтинга специальных видов внутреннего туризма в экономике впечатлений.
2. Туроперейтинг на рынке внутреннего оздоровительного и медицинского туризма.
3. Туроперейтинг на рынке внутреннего делового и событийного туризма.

##### **Тема 2.2. Система управления туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

Вопросы для самоподготовки:

1. Продуктовые стратегии специальных видов внутреннего туризма в экономике впечатлений.
2. Особенности спроса на туруслуги в рамках туризма впечатлений.
3. **Устойчивый туризм в сфере экономики впечатлений.**

## **РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов**

### **Тема 3.1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

- 1. Природные туристско-рекреационные ресурсы.*
- 2. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы.*
- 3. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма.*

### **Тема 3.2. Типы и виды туристского пространства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

- 1. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы.*
- 2. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов.*
- 3. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов.*

## **РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки туристского потенциала региона**

### **Тема 4.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования.
2. Понятие туристско-рекреационного потенциала территории.
3. Методические подходы к определению туристско-рекреационного потенциала территории.

### **Тема 4.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Условия реализации туристско-рекреационного потенциала.
2. Туристско-рекреационный паспорт территории.
3. Кадастр туристско-рекреационных ресурсов и их экономическая кадастровая оценка.

### *1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)*

## **РАЗДЕЛ 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

### **Тема 1.1. Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма**

## Туризм имеет колоссальное значение для экономики страны и качества жизни населения

Роль туристической отрасли для ключевых участников



Туризм уже приносит 12 триллионов рублей в экономику России

3

## Тема 1.2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений и гостеприимства

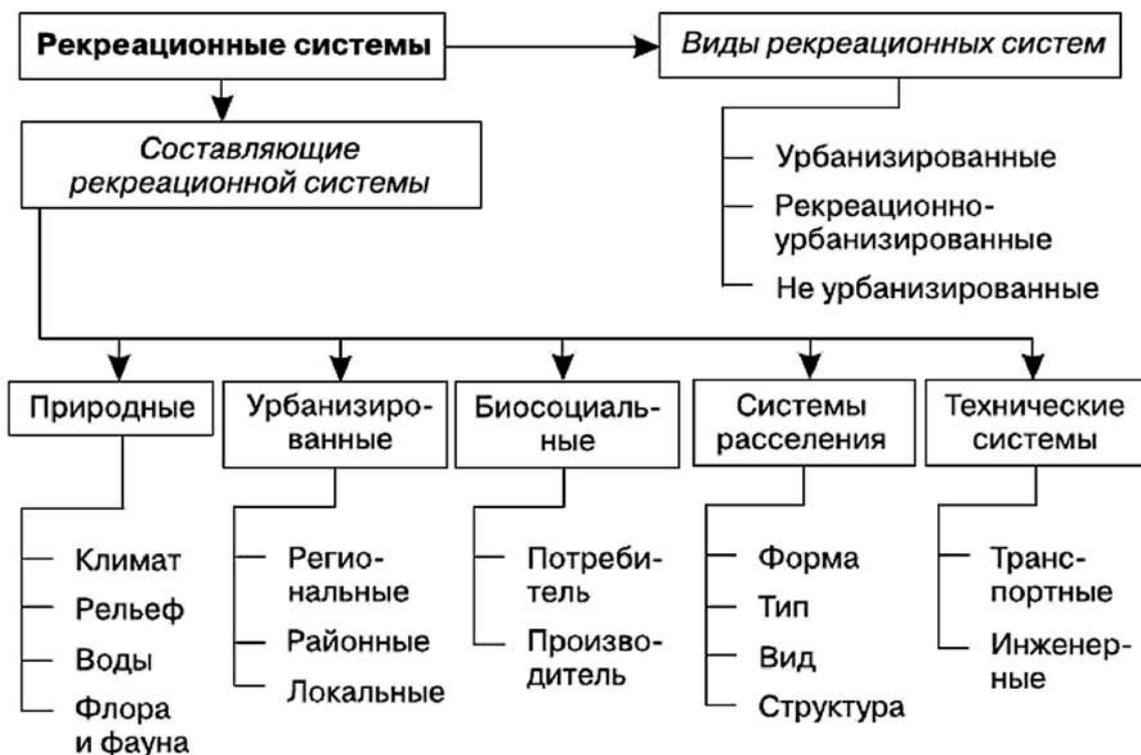


## РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства

**Тема 2.1. Организация и управление туристской территории в экономике впечатлений**



**Тема 2.2. Система управления туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**



Источник : <http://www.myshared.ru/slide/935839>

### РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов

#### Тема 3.1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов



#### Тема 3.2. Типы и виды туристского пространства

**Типы туристских пространств.**

**Туристское пространство** - это особый вид пространства, существующего как логическая форма, состоящая из элементов или конструкций разной природы, объединенных одной целью - удовлетворить потребности людей в проведении досуга, отдыха и рекреации.

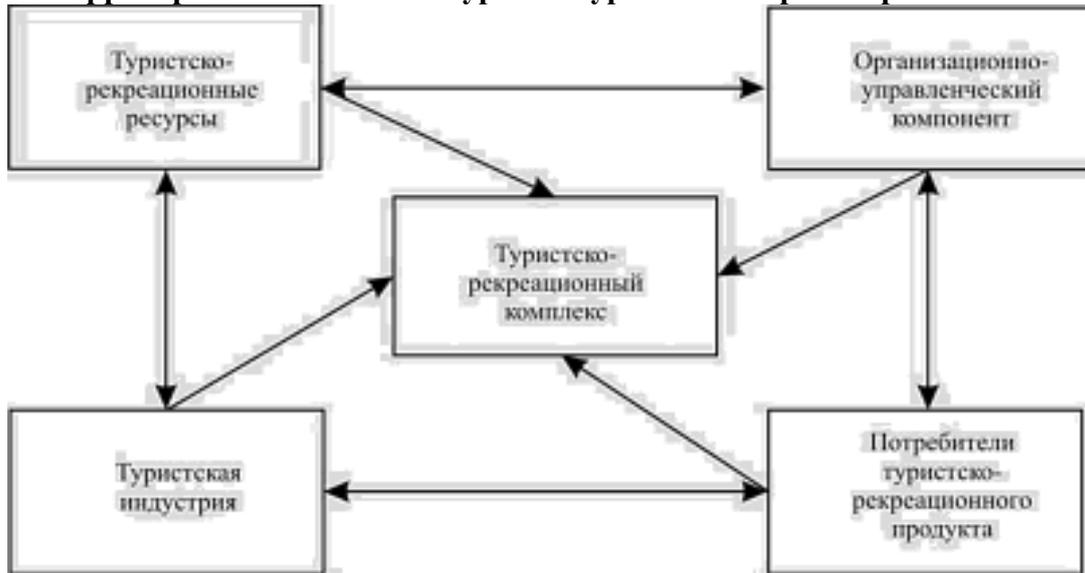
Культурно-историческое	Рекреационное	Сервисное	Антропологическое (этническое)	Событийное	Мифологическое	Научное	Экономическое
памятники истории, культуры, архитектуры, дворянские усадьбы, дачи, выставочные центры парки, музеи, галереи, выставочные залы, театры, кинотеатры, остатки материальной культуры прошлых эпох, сакральные объекты.	курорты и лечебно-оздоровительные местности, санатории, пансионаты, лечебницы, ванные корпуса, бьюветы, курортные галереи, терренкуры, стадионы, спортивные комплексы, спортивные площадки, бассейны и прочие спортивные сооружения и объекты.	гостиницы, пансионаты, отели, мотели, рестораны, кафе, закусочные, столовые, предприятия автосервис, предприятия сферы бытовых услуг, предприятия торговли и пр.	этнокультурные центры, этнические деревни, этнические парки, центры и мастерские ремесел, народные художественные промыслы и пр.	выставки, фестивали, ярмарки, форумы, слеты, спартакиады, конкурсы, юбилеи, театральные сезоны и др. события.	мистические места мистические объекты мифологический эпос места (территории)	научные организации и наукограды учреждения образования научные библиотеки	населенные пункты Промышленные предприятия Хозяйственные освоённые площадки Транспортные сети Инженерные сети Инфраструктура

Источник: <https://tourlib.net/>

### РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки туристского

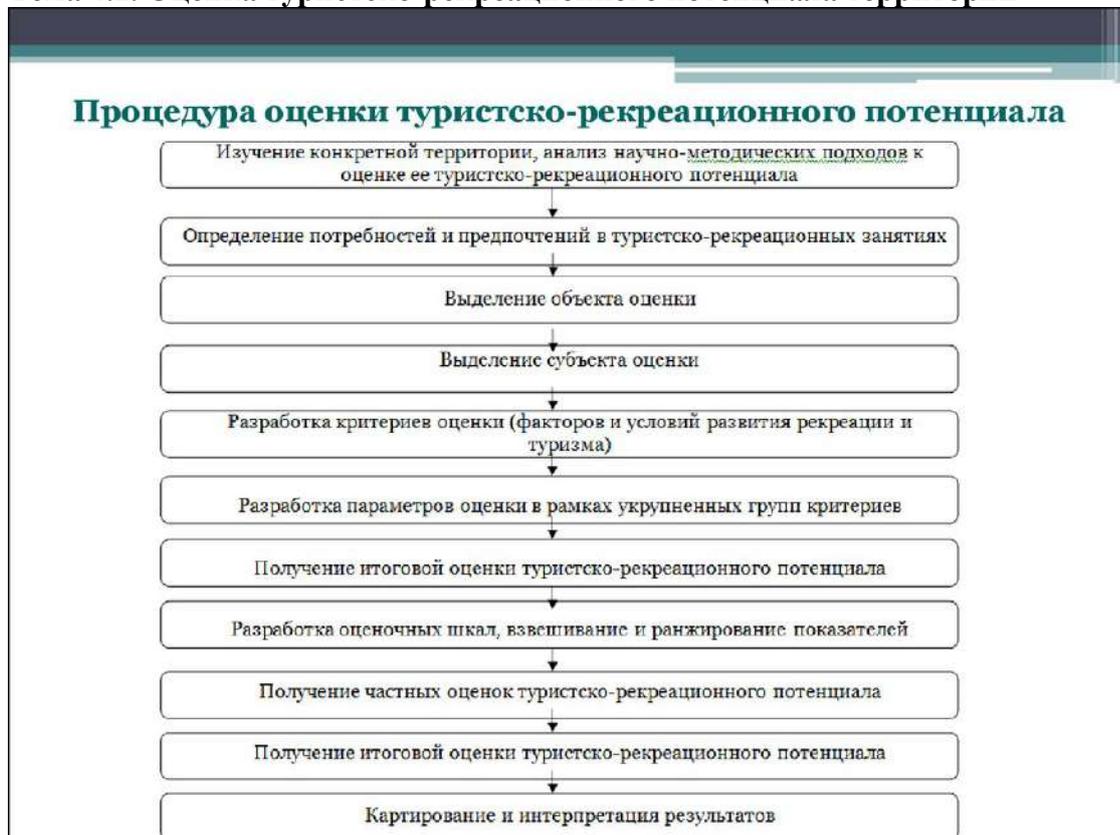
потенциала региона

### Тема 4.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования



Источник: <https://ppt-online.org/>

### Тема 4.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий



## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Наименование дисциплины (модуля)*» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) - это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель - извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения,

усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

#### **Алгоритм работы над рефератом**

##### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

##### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

##### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;

- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

##### ***Критерии оценки презентации***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

##### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

##### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

– дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

– ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;

– единичные ошибки в терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

– ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

– ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;

– студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;

– студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

– ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

– присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;

– незнание терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;

2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;

3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;

4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;

5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

#### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ  
ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

**2. Раздел 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

**Тема 1.1. Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма**

**3. Цели занятия.**

**Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма**

**4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

**Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.**

Понятием «экономика впечатлений» (реже - «общество переживаний») сегодня все чаще в научной литературе описывается процесс, в ходе которого при приобретении/потреблении товара или услуги покупатель/клиент получает определённые ощущения. Более того, именно перспектива получения тех или иных впечатлений определяется как важнейший фактор спроса на усл зги. Туристско-экскурсионная индустрия в этом процессе формирования и развития «экономики впечатлений» может считаться одной из важнейших сфер. «Вкладывайте деньги в воспоминания» - это, возможно, важнейший посыл современного потребителя туристско-экскурсионных услуг. И от объёма полученных туристом впечатлений, их соответствия заранее сформированным ожиданиям, теперь зависит успешность того или иного тура и/или экскурсии, именно этот фактор формирует лояльность клиента, обеспечивает расширенное воспроизводство в отрасли.

В период информационных технологий потребительские отношения уже недостаточны для удовлетворения потребностей, человеку хочется получать всё больше новых эмоций - впечатлений и ощущений.

Ещё совсем недавно преимущественно фактор познавательного интереса был определяющим при выборе направления для путешествия. Сегодня, когда доступность знаний многократно возросла и информация даже начала стремительно утрачивать свою ценность («кризис информационного общества», «кризис информационного перепроизводства» и т.п.), на первый план вновь выходит важность собственного опыта и переживаний, ибо именно личное впечатление на фоне разнонаправленного, часто диаметрально противоположного по содержанию, информационного потока получает приоритет в сознании и формировании собственного мироощущения, восприятия действительности. Информация переходит из категории базового знания во вспомогательное, функция которого - помочь человеку подготовиться к самостоятельному восприятию информации на основе собственных эмоций и впечатлений. Информационный поток, с которым взаимодействует сегодняшний потребитель туристско-экскурсионных услуг формирует у него некий объем ожидаемых впечатлений, получать же которые он стремится собственно в ходе потребления туристско-экскурсионной услуги.

У молодого поколения туристов растёт запрос на путешествия в стиле «Охотники за впечатлениями». Традиционные вопросы качества проживания, транспортная логистика, питание - зачастую уходят на второй план. Поэтому, например, для многих туристов не очень эффективно действуют предложения о сезонных скидках на проживание или акции на стоимость тех или иных туров. У туриста в приоритете впечатление, турист готов платить и ехать за эмоциями! И из поездки ему уже хочется привезти не полный чемодан всевозможного сувенирного разнообразия, а что-то особенное, от чего будет «сжиматься сердце» от воспоминания о не зря потерянном времени и средствах. Именно обещания и ожидания впечатлений выходят на первый рубеж, который формирует лояльность к туристской отрасли и обеспечивает рост спроса на туристско-экскурсионные услуги.

В этих тенденциях развития «экономики впечатлений» наблюдаются две разнонаправленные тенденции: 1) эмоции и впечатления - очень индивидуальная сфера, обеспечивающая сегодня упадок спроса на массовый турпродукт, индивидуализацию предложения и персонализацию продукта в отрасли туризма и гостеприимства; 2) тенденции «макдональдизации» в отрасли туризма и гостеприимства, выражающиеся в принципах эффективности, просчитываемое™, предсказуемости и контроля [4], что выражается в росте индустрии массовых впечатлений - расширении сети тематических парков развлечений, стандартизации услуг туристских дестинаций и т.п.

Таким образом, «экономика впечатлений» в туристской отрасли сегодня сочетает в себе процессы индивидуализации и, одновременно, макдональдизации, сопряжённой с фейбукофикацией, голливудизацией и смартфонизацией. В совокупности именно эти явления

формируют ожидания, моделируют впечатления (стандартизируют их?!), диктуют моду, определяют спрос.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Экономика впечатлений
2. Развитие туристской территории

**1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

**2. РАЗДЕЛ 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

**Тема 1.2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений и гостеприимства**

3. Цели занятия.

Изучить сервисную среду экономики впечатлений

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Формирование сервисной среды в экономике впечатлений.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Давно известная проблема, заключающаяся в поиске причин того, что одним и тем же туристско-экскурсионным продуктом, потреблённым в одно и то же время в одном и том же месте, одни люди остаются довольны, а другие- нет, легко объяснима концептуальными положениями «экономики впечатлений». Вследствие важнейшего свойства турпродукта- его неосвязаемости, потребитель проникается ожиданием того, что сам представил о нём в своём воображении на основании воздействия на него различных источников информации - рекламы, рассказа менеджера, друзей, отзывов в Интернете, собственного объёма знаний и представлений. Он заранее сформировал в собственном сознании тот объем ожиданий от туристско-экскурсионного продукта, за который ему стало не жалко заплатить n-ную сумму денег. Он сформировал внутреннюю готовность потребить продукт своего воображения- ментальный образ турпродукта. Именно от этого объёма ментального образа и зависит в итоге (не)удовлетворённость клиента потреблённым турпродуктом.

Всегда ли потребитель туристско-экскурсионных услуг стремится к получению исключительно положительных эмоций и впечатлений? Большинство исследователей, изучающих индустрию впечатлений и её проявления в туристско-экскурсионной сфере, говорят о том, что приоритетом является получение исключительно положительного впечатления и положительных эмоций, забывая о том, что сегодня в тренде мрачный туризм, мемориальные дестинации, которые нацелены на ознакомление со страданиями людей, с человеческими трагедиями (например, музей Холокоста, Чернобыль и т.д.). Негативные эмоции, полученные от какой-либо дестинации, тоже в итоге являются определённым туристским опытом, впечатлением, которым человек готов делиться с другими людьми.

Процесс обеспечения туриста ожидаемым впечатлением - вполне управляемый и моделируемый. В самом общем приближении этот процесс строится в следующей последовательности: необходимо создать определённые впечатления, а затем перевести эмоциональное в рациональное, то есть в знание, которое останется у людей. Так, например, у любой экскурсии та же композиция, что у обычного художественного произведения: в ней есть завязка, развитие, кульминация, развязка. При этом динамика развития довольно сложна - это постоянные подъёмы, связанные с объектами показа, десяток отдельных микросюжетов, которые надо связать в один. В самом начале экскурсии необходимо произвести на экскурсанта(-ов) впечатление, чем-то зацепить. Потом идёт развитие сюжета со всплесками и паузами, а в конце снова необходимо яркое событие, кульминация с точки зрения показа или рассказа - так называемый WOW-эффект. Именно в развязке чаще всего отражён месседж экскурсии - то, что обязательно запомнится и создаст самое яркое впечатление от экскурсии, что будет лучше всего усвоено людьми. Аналогично может быть построена структура любого тура.

Существует два методологических подхода к анализу причинно- следственных связей в экономике туристских впечатлений.

Первый подход исходит из определения «экономики впечатлений» как экономики, ориентированной на ощущения потребителей по принципам, сформулированным ее основоположниками Дж.Б. Пайном и Дж.Х. Гилмором: современные потребители туруслуг устали от стандартизированной продукции и стремятся получить продукт/услугу, созданный специально для них, соответствующий их внутреннему миру. Для этого нужно менять маркетинговые продуктовые стратегии в сторону расширения выбора впечатлений для туристов (примеры таких стратегий - легендирование дестинаций, сторителлинг в туризме, и др.).

Второй подход исходит из выделения «потребительской цели» как базы экономики впечатлений: потребитель туруслуг ищет способы максимально полного удовлетворяя своих потребностей, одновременно ищет новые впечатления, в результате чего впечатление

становится своего рода «потребительской туристской целью». По факту именно ради впечатлений туристы отправляются в различные места, именно «экономика впечатлений» формирует определённые потребности у туристов.

Туристы отличаются подходом по целям, которые они преследуют в результате путешествия [6, 7], кому-то нужно восстановление сил и его устроит пляжный отдых, а кто-то едет за впечатлениями: увидеть новое, познакомиться с культурой обычаями, окунуться в темп жизни других стран, городов мест, посетить музеи в ходе интерактивной экскурсии узнать много нового и интересного. Индустрия впечатлений играет важную роль в жизни туриста!

Туриндустрия помогает продавать впечатление. Впечатление, полученное от путешествия, бывает внутренним и внешним. Внутреннее впечатление - удовлетворение результатами поездки, внешнее - соотнесение ожидания и реальности. Впечатления дополняют друг друга и создают индивидуальный туристский опыт. Туристским опытом - совокупность впечатлений или ощущений от поездки. Впечатления и эмоции определяют удовлетворённость, лояльность, приверженность, т.е. отношение посетителя как потребителя к туристской дестинации.

Формирования впечатлений начинается не только от развлечений, экскурсий, а с первого этапа выбора путешествия. От процесса переезда к месту, пребывания в дестинации и до возвращения. Самый большой блок впечатлений турист получает от пребывания на мероприятии. Становление экономики впечатлений обуславливает продвижение не только туристских компаний, но и туристских территорий. В результате экономика впечатлений помогает в формировании туристской репутации (бренда) территорий.

Экономика впечатлений имеет сильную эмоциональная связь производителя с потребителем и ориентирована на ощущения потребителей. Современного туриста необходимо удивлять, предвосхищать его ожидания и потребности. Турист хочется не просто слушать экскурсию, смотреть на происходящее, пребывать в туре, а ещё и участвовать в какой-то интерактивной программе, сопряжённой с информационной сферой. Изучение и учёт факторов «экономики впечатлений» позволяет сегодня создавать конкурентоспособный турпродукт, становится важнейшим фактором инновационного развития в отрасли туризма и гостеприимства. Именно факторы «экономики впечатлений» в самое ближайшее будущее будут определять потребительские мотивы поведения клиентов отрасли. Это понимание важно для анализа перспектив и определения стратегий поведения туристских компаний на рынке туруслуг ближайшего будущего.

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Сервисная среда в экономике впечатлений

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

## 2. РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства

### Тема 2.1. Организация и управление туристской территории в экономике впечатлений

#### 3. Цели занятия.

Изучить организацию и управление туристской территорией

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Управление туристской территорией в экономике впечатлений	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

В связи с ограниченностью ресурсов условием, определяющим возможность реализации Стратегии, станет фокусирование усилий и концентрация поддержки государства на территориях, обладающих наибольшим туристским потенциалом для создания конкурентоспособных туристских продуктов. На приоритетных территориях, которым будет оказана поддержка, необходимо сформировать качественный специализированный туристский продукт за счет комплексного подхода к развитию туристской и обеспечивающей инфраструктуры, транспортной доступности туристских территорий, уровня качества и сервиса услуг, а также обеспечить рост инвестиционной привлекательности и безопасности туристской деятельности.

Приоритетные территории развития туризма в Российской Федерации определяются с учетом региональных различий в обеспеченности туристскими ресурсами, текущей и потенциальной роли туризма в экономике, социальной значимости развития туризма для населения Российской Федерации. С учетом [Стратегии](#) пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 13 февраля 2019 г. N 207-р, приоритетным является развитие территорий, для которых туризм определен в качестве перспективной экономической специализации.

Государственная поддержка приоритетных территорий должна формироваться на принципе наибольшего вклада в достижение целей и целевых показателей Стратегии.

Приоритетным направлением Стратегии является комплексное развитие туристских территорий, включая развитие туристской инфраструктуры, коммунальной и транспортной

инфраструктуры, развитие объектов показа и других объектов индустрии туризма, благоустройство туристских территорий, в целях создания конкурентоспособного туристского продукта.

Такой подход должен способствовать синхронизации планов по созданию объектов туристской и обеспечивающей инфраструктуры, существенному снижению инвестиционных рисков для всех участников развития туристских территорий. Взаимодействие федеральных и региональных органов власти, субъектов естественных монополий и представителей туристского бизнеса при планировании развития туристских территорий приведет к снижению административных барьеров, обеспечению оптимальных условий для инвестора при подключении к инженерным и телекоммуникационным сетям.

Инструментами координации и синхронизации мер по развитию туристских территорий станут создание и реализация планов развития приоритетных туристских территорий, включающих в себя концепцию развития туристской территории, мастер-планы развития туристских территорий, перечень инфраструктурных и инвестиционных проектов и финансовую модель реализации плана развития туристской территории.

Такие планы развития туристских территорий должны являться источником прогнозных данных об объеме туристского потока, о целевых группах туристов и способах их привлечения. В рамках этой работы определяются точки входа туристских потоков в регион (или туристскую территорию), прогнозируются и обеспечиваются их пропускная способность, скорость и удобство использования инфраструктуры. Планы развития туристских территорий также должны определять требования к качеству и формату туристской инфраструктуры, состоянию городской среды и общественных пространств.

Вопросы к обсуждению:

1. Организация и управление туристской территорией

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

### **2. РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства**

#### **Тема 2.2. Система управления туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

### **3. Цели занятия.**

Изучить систему управления туристской территорией

### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
-------	---------------------	----------------------------

1	Система управлений туристской территорией в экономике впечатлений	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
---	---	--

### Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Мастер-планы разрабатываются в отношении всей или части территории муниципальных образований в составе туристской территории и включают территории точек притяжения, места локализации коллективных средств размещения, зоны объектов вспомогательной и транспортной инфраструктуры, обеспечивающие развитие туристской территории, и иные зоны, способствующие развитию приоритетной территории, в целях создания конкурентоспособного туристского продукта.

Мастер-план будет носить рекомендательный характер и являться основанием для внесения изменений в документы территориального планирования муниципальных образований в порядке, установленном Градостроительным [кодексом](#) Российской Федерации, а также станет неотъемлемой частью соглашений между уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, региональными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления муниципальных образований и другими заинтересованными организациями о создании территорий преференциального режима.

Выполнение условий соответствующих соглашений станет основанием для получения государственной поддержки и формирования специального преференциального режима на приоритетных туристских территориях. Льготы будут предоставляться резидентам территорий действия специального режима на основании соответствующих соглашений. Получить статус резидента на территории специального преференциального режима смогут те инвесторы, чьи инвестиционные проекты соответствуют плану развития туристских территорий, в том числе показателям финансовой модели, целевым показателям и локализации в соответствии с мастер-планом.

Государственную поддержку планов развития туристских территорий предусматривается осуществлять с учетом влияния их реализации на достижение целей Стратегии и объема запрашиваемых расходов бюджетов всех уровней.

Государственная поддержка плана развития туристской территории может включать формирование специального режима (территории опережающего социально-экономического развития или иные аналогичные режимы стимулирования инвестиций) с индивидуальным набором мер поддержки со стороны федеральных, региональных и муниципальных органов

исполнительной власти, институтов развития Российской Федерации, в том числе возможность установления в пределах полномочий льготных налоговых ставок, выделение (резервирование) земельных участков для реализации инвестиционных проектов, субсидирование юридическим лицам (инвесторам) затрат на технологическое присоединение энергопринимающих устройств к электрическим сетям и газоиспользующего оборудования к газораспределительным сетям, за исключением муниципальных образований, на территориях которых созданы в соответствии с законодательством Российской Федерации территории опережающего социально-экономического развития, особые экономические зоны или зоны территориального развития.

Необходимо обеспечить комплексное туристское освоение территорий через включение объектов туристской инфраструктуры как целостной системы в схемы территориального планирования муниципальных районов и (или) генеральные планы городских поселений или городских округов, в том числе обеспечить участие бизнеса и профильных отраслевых объединений в подготовке и согласовании документов территориального планирования. Предоставление льгот на территории специального преференциального режима можно увязывать с утвержденными планами развития туристских территорий, закрепляя соответствующие мероприятия в соглашениях с субъектами Российской Федерации, муниципальными образованиями и инвесторами.

**Вопросы к обсуждению:**

1. План развития туристской территории

**1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

**2. РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов**

**Тема 3.1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов**

3. Цели занятия.

Изучить туристско-рекреационные ресурсы

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Классификация туристско-рекреационных ресурсов	Классификация туристско-рекреационных ресурсов

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

В любой области знаний, любой науке, отрасли хозяйства постепенное накопление знаний, фактов, опыта и т.п. неизбежно приводит к формированию отраслевых и межотраслевых классификаций. В основу каждой классификации ложатся достижения самой отрасли, достижения науки, а затем более глубокие и сложные связи ресурсов, технологий и тенденций развития самого общества.

В настоящее время существует достаточно большое количество разнообразных классификаций туристско-рекреационных ресурсов, которые различаются как по генезису, по способам использования природных и (или) социально-культурных (историко-культурных) ресурсов, так и по факторам спроса или уровню урбанизации территорий и, наконец, по видам туристско-рекреационной деятельности (занятий). Другие же классификации, наоборот, строятся исходя из различных характеристик потребителей и показателей спроса или как инструменты планирования и прогнозирования (кадастры - водный, лесной, земельный, ООПТ и др.).

Наиболее часто употребляемыми классификациями являются: генетические, топологические, по назначению, по использованию, по местоположению.

Наиболее универсальные и логичные классификации, безусловно, генетические, они строятся на основе причинно-следственных связей возникновения и структуре самого объекта (ресурса). Согласно генетической классификации, самого высокого уровня обобщения, все туристско-рекреационные ресурсы разделяются на две основные группы: природные и социогенные. К природным туристско-рекреационным ресурсам относятся все, имеющие туристско-рекреационную ценность, природные объекты и комплексы, их основные компоненты (рельеф, климат, минеральные источники, акватории, растительность и т. п.) со своими свойствами. К социогенным туристско-рекреационным ресурсам (ресурсам, созданным человеком) относятся культурные, архитектурные объекты, уникальные технические сооружения, поселения, ремесла, промыслы и т. п., а также духовное наследие человека и сам человек.

К более низкому иерархическому уровню относятся классификации туристско-рекреационных объектов и ресурсов по преобладающему назначению их использования, которые, например, могут разделяться на лечебные, оздоровительные, познавательные, спортивные, потребительские и др. В соответствии с таким назначением использования туристско-рекреационных ресурсов создаются специальные (тематические) отраслевые комплексы.

Следующим примером создания классификации туристско-рекреационных ресурсов и объектов может быть комплексная отраслевая классификация, которая отражает иерархию ресурсов в зависимости от особенностей использования. Когда один и тот же туристско-

рекреационный объект (ресурс) может использоваться в различных целях (занятиях), например, водные объекты (озера, моря) могут использоваться в оздоровительных, спортивных, познавательных видах туризма в зависимости от целевых установок. При этом ясно, что чем больше видов туризма могут быть реализованы на данном объекте (территории) или с использованием конкретного ресурса, тем большим туристско-рекреационным потенциалом он соответственно обладает.

Практическая значимость классификации туристско-рекреационных ресурсов на два наиболее общих класса оправдано при решении следующих задач: планировании направлений развития туристско-рекреационной деятельности на той или иной территории, районировании крупных территорий или регионов по преобладающим типам туристско-рекреационных ресурсов и т.п. При использовании столь общей классификации туристско-рекреационных ресурсов, планировании или прогнозировании развития индустрии туризма требуется привлечение довольно большого числа дополнительной информации или информации уточняющего и углубляющего характера. Чрезвычайно полезна такая классификация, как инструмент районирования территорий и стран по специализации туризма.

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Термины «туризм», «рекреация», «туристские ресурсы», «рекреационные ресурсы», «туристско-рекреационные ресурсы» - их содержание, различия, сходство.
2. Определения ресурсной составляющей индустрии туризма, их комментарии.
3. Взаимосвязи отраслевого комплекса территории, его развития и туристско-рекреационного потенциала.
4. Классификационные схемы туристско-рекреационных ресурсов, принципы построения, связи.
5. Основные этапы формирования ресурсных представлений (понятий) индустрии туризма.
6. Классификации - универсальный инструмент туристской деятельности.
7. Наиболее известные классификации туристско-рекреационных ресурсов.
8. Раскройте роль и значение классификаций в различных направлениях развития отрасли.

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

### **2.РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов**

#### **Тема 3.2. Типы и виды туристского пространства**

##### **3. Цели занятия.**

Изучить типы туристского пространства

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Типы туристского пространства	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Широко известную в настоящее время классификацию предложил французский экономист П. Дефер. Он предположил, что основные компоненты географической оболочки планеты отражают основные туристско-рекреационные свойства, которые могут существовать как самостоятельно, так и во взаимной связи друг с другом. Схематично взаимная связь основных компонент в данной классификации иллюстрируется перекрывающимися сегментами колец (генетических типов). Некоторые типы территорий существуют совместно и во взаимной связи, хотя и относятся к различным генетическим классам: чем больше совместные сегменты, тем большим генетическим разнообразием обладают данные территории, соответственно и более высоким потенциалом.

Рассматриваемая классификация туристско-рекреационных ресурсов состоит из следующих четырех основных компонент геосферы:

- гидром - природная вода во всех агрегатных состояниях (моря, озера, реки, минеральные и термальные источники, лед, снег, а также их сочетания);
- фитом - природные ресурсы, в состав которых входит земля (леса, горы, скалы, минералы и горные породы, вулканы, а также созданные человеком парки, сады);
- литом - объекты, созданные человеком (архитектурные памятники, современные объекты различного назначения и применения);
- антропом - все виды человеческой деятельности (сам человек, его жизнь, нравы, обычаи, старинные и современные виды деятельности, промыслы, фольклор, музыка, костюмы, а также разнообразные и многочисленные произведения человека).

Согласно этой классификации некоторые части (участки, территории) геосферы или туристско-рекреационные объекты одного генетического происхождения могут существовать совместно. Границы отдельных генетических типов образуют так называемые переходные зоны (краевые зоны), которые на самом деле являются особыми природными территориальными

комплексами с тесным взаимодействием нескольких основных компонент геосферы. На рис. 2.5 это иллюстрируется общими зонами (полями) переплетающихся колец, на которых совмещенные площади - это территории, обладающие ресурсами, относящимися к двум, трем и четырем группам данной классификации.

Следуя внутренней логике данной классификации, например, территории, представленные водными объектами (гидром) в сочетании с лесными массивами (фитом), принципиально являются более ценными территориями для туризма рекреации, чем, например, только водные объекты или, наоборот, только лесные массивы. В данном случае мы рассуждаем во многом формально, с точки зрения логики классификации, не привлекая дополнительную информацию о туристско-рекреационных свойствах этих конкретных природных объектов (водных или лесных), а между тем они могут обладать значительным разнообразием и весьма высокими рекреационными свойствами.

Далее, следуя логике данной классификации, могут существовать и на самом деле существуют территории, на которых тесно переплетены все генетические классы объектов.

Как следует из формы представления классификации территорий, на которых тесно переплетаются все генетические типы туристско-рекреационных ресурсов значительно меньше на Земле, чем генетически однородных, но они неизмеримо выше ценятся в туристско-рекреационной деятельности, обладая самым высоким потенциалом (из схемы) за счет разнообразия комплекса ресурсов. Примером могут служить природные памятники Всемирного наследия ЮНЕСКО, значительная часть которых включает в себя все природные генетические классы природных компонент геосферы планеты.

Таким образом, данная классификация сочетает в себе как генетическую основу, так и позволяет увидеть иерархию выделенных генетических туристско-рекреационных ресурсов в зависимости от их разнообразия. Территорий и объектов, состоящих из одного генетического комплекса, неизмеримо больше и, соответственно, их туристско-рекреационная ценность ниже (согласно классификации), а территорий и комплексов, обладающих всеми четырьмя компонентами классификации, неизмеримо меньше и, соответственно, их туристско-рекреационная ценность значительно выше.

Современный уровень развития туристско-рекреационной деятельности находит глубокие различия и в генетически однородном классе природного комплекса, естественно на более высоких иерархических уровнях, благодаря более широкой и глубокой специализации видов туризма. Например, горные страны (массивы) различного происхождения на планете достаточно представлены на многих континентах и характеризуются наибольшим разнообразием форм и размеров рельефа, а в данной классификации представлены одним классом. На самом деле любой горный турист, с опытом, скажет, что практически нельзя найти одинаковых участков и массивов в различных (и даже одних) горных странах, они

характеризуются бесконечным разнообразием соотношений форм и размеров. Именно это и является основным сущностным признаком и непреходящим стимулом посещать их всегда и находить там всегда что-то новое и интересное. Те же слова можно сказать и о других генетических классах природных объектов, они также разнообразны на более высоких иерархических уровнях, фактически на уровнях восприятия человека (объектный уровень).

В современной туристско-рекреационной деятельности наблюдается как комплексный тематический, так и узкий тематический подходы. Первый подход предполагает, прежде всего, использование различных генетических классов природных ресурсов, что позволяет организаторам создавать комплексные туры, в которых туристы удовлетворяют свои туристско-рекреационные потребности, используя множество объектов различного генетического происхождения, обладающих различными свойствами. Второй подход предполагает формирование узких тематических туров за счет более глубокого использования однородных природных ресурсов. В настоящее время технически и технологически это становится все более и более достижимо.

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Термины «туризм», «рекреация», «туристские ресурсы», «рекреационные ресурсы», «туристско-рекреационные ресурсы» - их содержание, различия, сходство.
2. Определения ресурсной составляющей индустрии туризма, их комментарии.
3. Взаимосвязи отраслевого комплекса территории, его развития и туристско-рекреационного потенциала.
4. Классификационные схемы туристско-рекреационных ресурсов, принципы построения, связи.
5. Основные этапы формирования ресурсных представлений (понятий) индустрии туризма.
6. Классификации - универсальный инструмент туристской деятельности.
7. Наиболее известные классификации туристско-рекреационных ресурсов.
8. Раскройте роль и значение классификаций в различных направлениях развития отрасли.

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

### **2. РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки туристского потенциала региона**

#### **Тема 4.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования**

##### **3. Цели занятия.**

Изучить территориальный аспект туристского проектирования

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Территориальный аспект и уровни туристского проектирования	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Туризм — одна из самых динамично развивающихся отраслей экономики России, и, разумеется, важнейшим её столпом является сеть гостиничных хозяйств. С ростом глобализации, развитием транспорта и логистики, гостиничная индустрия также претерпевает стремительные существенные изменения и характеризуется жёсткой внутренней конкуренцией в сфере предоставляемых услуг. В данной статье мы рассмотрим историю становления гостиничной индустрии в России и современное её состояние, проанализируем основные проблемы, с которыми сталкивается данный бизнес и пути их решения, а также попробуем, исходя из имеющейся информации и текущей ситуации, сделать прогноз на развитие этой сферы деятельности и её перспективы в обозримом будущем.

#### ***История развития гостиничной индустрии в России***

Слово «гость» появилось в древнерусском языке в XI веке и относилось в основном к приезжим купцам. Изначально в основном именно торговцы нуждались во временном размещении по приезду на новое место. Постоялые двory, называвшиеся на Руси ямами, появились в XII - XIII вв. Там путешественники могли отдохнуть и переменить лошадей. В XV - XIX вв. каждый желающий отправиться в дальнейшее путешествие должен был получить особый документ — подорожную, где необходимо было указать цель отправления и выбранную дорогу. Эта грамота давала возможность перемещаться между областями государства и менять скакунов при необходимости.

Началом истории полноценной гостиничной индустрии в России принято считать 1715-ый год, когда была построена первая придорожная гостиница. Благодаря указам Петра I гостиничная сеть в стране развивалась и разрасталась, и к концу века в России насчитывалось уже более 3 тысяч мест пребывания. В основном они располагались на почтовых трактах, при станциях почты: туда съезжались перевозчики корреспонденции, и там же для путников содержались лошади. В крупных городах постоялые и гостиные двory являлись также местом торговли. В первой половине XIX в. появляются постановления касательно правил содержания гостиниц. В них стали, помимо услуг размещения, предоставлять разнообразное меню из

различных блюд и напитков. В начале XIX в. В стране функционировало уже около 4600 гостиниц, не считая постоянных дворов и трактиров, предоставлявших путникам комнаты.

Гостиничная отрасль расцвела пышным цветом при советской власти. С приходом национализации новые гостиницы поприветствовало 700 городов. К 60-ым годам, с восстановлением послевоенной экономики, их количество удвоилось. Развитие внутреннего туризма обеспечило строительство мотелей и кемпингов на популярных туристических маршрутах, а Олимпийские игры 80-ых были отмечены строительством огромного гостиничного комплекса «Измайлово» — мировым рекордсменом своего времени по количеству номеров. «Измайлово» до сих пор держит первенство по размерам среди европейских отелей.

Перестроечные процессы 90-ых негативно сказались на отрасли. Государственные расходы на о хозяйства сократились резко и существенно, что привело к значительному снижению количества постояльцев, ухудшению качества обслуживания и общего состояния заведений. Экономические потрясения и повышение цен на транспортные услуги привели к общему сокращению числа гостиниц и мотелей, от чего особенно пострадали муниципальные учреждения.

Созданная в 1997-ом году Российская гостиничная ассоциация занялась проблемами гостиничного бизнеса в новых рыночных реалиях. В рынок стали внедряться иностранные сети, благодаря чему усилилась конкуренция и поднялись стандарты материально-технического оснащения и обслуживания.

### ***Современное состояние гостиничной индустрии в России***

Гостиничный бизнес размеренно развивался в 00-ые и 10-ые годы и успешно «встал на ноги» после пандемии 2020-го года, однако в 2022-ом, в связи с обострением внешнеполитической обстановки на западных границах страны, отрасль столкнулась с новыми испытаниями. Ряд отраслевых сетей, принадлежащих владельцам за рубежом, покинули российский рынок или приостановили свою деятельность на территории РФ. Впрочем, данные решения не скажутся на количестве гостиничных объектов в стране, так как по большому счёту отели лишь находились под управлением иностранных компаний, а не принадлежали им напрямую. Сложившаяся ситуация приведёт к тому, что действующие гостиницы и отели либо перейдут под руководство российских компаний, либо возьмут управление в собственные руки.

Напряжённая международная обстановка влияет на приток иностранных гостей. Особенно снижение спроса со стороны иностранных граждан почувствовали на себе заведения высокой ценовой категории. Доля и рекреационного, и делового туризма существенно упала. Загрузка постояльцами отелей класса «люкс» снизилась в 2-3 раза.

Ситуация остаётся неоднородной для отелей и гостиниц в разных категориях. Так, например, трёхзвёздочным заведениям удалось к концу 2022 года восстановиться и вернуть

прежний уровень загрузки номеров. В республике Дагестан он приближается к 90%, в Московской области — к 75%. Однако в более дорогостоящих категориях, полагающихся в первую очередь на приезжих из других стран, рынок ещё не стабилизировался.

### ***Перспективы развития гостиничной индустрии в России***

Впрочем, положение гостиничной индустрии в России далеко не так плачевно, как может показаться. Эксперты склонны полагать, что нынешнее её состояние — не просто кратковременный упадок, но начало существенных изменений, первый этап в новом векторе развития, который в условиях рыночной экономики неизбежен. Описываемая сфера характеризуется существенной гибкостью, что позволяет ей успешно подстраиваться под меняющуюся экономическую ситуацию в стране, а характер бизнеса позволяет изменять тарифы даже на ежедневной основе.

Отрасль получает поддержку со стороны государства, в частности, обнуление ставки НДС во втором полугодии в 2022 году. В рамках национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» предпринимаются меры по дальнейшему укреплению отельного бизнеса, в особенности, субсидированная процентная ставка на постройку и улучшение уже существующих отелей, выделение грантов на гражданские инициативы по приобретению оборудования, обустройство загородных мест для кемпинга и, разумеется, разработка поддерживающей инфраструктуры для различных гостевых комплексов. Правительственная программа по выдаче льготных кредитов на создание отельных объектов уже даёт свои плоды, и благодаря ей, по многим проектам уже ведутся работы.

Появление личного транспорта у большого числа граждан и ограниченные возможности для зарубежных поездок в отпуск приводят к тому, что растёт спрос на загородные места отдыха, расположенные недалеко от городов. Из-за санкций и различных ограничений многие граждане, планировавшие провести отдых за границей, предпочли отпуск внутри страны, в результате чего с оживлённым потоком людей столкнулись даже не популярные ранее направления. Надо отметить, что в современных реалиях общая тенденция для России — появление гостевых домов и мини-отелей с весьма демократичной ценовой политикой.

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Перспективы развития туризма в России.
2. Современное состояние гостиничной индустрии
3. История развития гостиничной индустрии в России

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

### **2. РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки**

## туристского потенциала региона

### Тема 4.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий

3. Цели занятия.

Оценить туристско-рекреационный потенциал территорий

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

По состоянию на 2023 год активно обсуждаются меры, способствующие развитию именно внутренних туристических маршрутов. По оценкам экспертов, в среднем, отельный бизнес стабилизировался ко второй половине 2022-го года. Возможности отдыха за рубежом у россиян остаются ограниченными, но растёт спрос на туризм по России. Наиболее привлекательными для туристов остаются Центральный и Западный федеральный округа. Также предпочитаемыми регионами отдыха для граждан страны являются Карелия, Ленинградская область, Алтайский Край. Республика Крым же сдала позиции в сферах гостиничной индустрии и туризма: за год поток туристов упал на 60%. В целом, стоит ожидать, что именно рост туризма внутри страны станет основным толчком для развития гостиничной отрасли и уберезет её от стагнации.

Рынок букинга также претерпевает изменения в последнее время. В 2022 году резко увеличился уровень прямых продаж номеров, через сайты гостиниц и отелей, и составил 52%. Рынку брони явно стоит ждать перемен и новых игроков на арене в связи с событиями начала года: по оценке гендиректора TravelLine Александра Галочкина, будут появляться новые ОТА (Online Travel Agency) и новые способы бронирования номеров – через социальные сети, мессенджеры и т.д.

В рамках программы «Развитие туризма» был создан сайт (Туризм.рф) и введена программа кэшбека для владельцев карты «Мир». Программы лояльности и особые условия для постоянных гостей станут важным средством борьбы за положение на гостиничном рынке, считает директор TravelLine Александр Галочкин. Подобные программы будут привлекать новых путешественников и лишат их соблазна обратиться к конкурентам.

## ***Проблемы гостиничной индустрии в России***

И всё же не стоит забегать вперёд: хотя прогнозы оптимистичны, индустрия сталкивается с трудностями, которые необходимо решить для возможности дальнейшего развития.

Малым объектам размещения зачастую не хватает финансовой поддержки от государства. Хотя государственные программы по поддержке туристической отрасли пошли индустрии на пользу, небольшие отели и гостиницы, создающие потенциал для загородного туризма, отступают на второй план по сравнению с проектами, рассчитанными на 100 комнат и больше. Гостиничному бизнесу всё ещё необходима поддержка властей, малому бизнесу в этой сфере функционировать непросто, а уже построенные объекты теряют свой потенциал.

Немаловажной проблемой является и недостаточно развитая транспортная инфраструктура, являющаяся одним из основных факторов в выборе места для проведения отдыха и, таким образом, определяющая загруженность отелей. Индустрии необходимо создание альтернативных маршрутов к местам отдыха и поддержка перевозчиков.

Лев Крошкин, директор управляющей компании «Отель менеджмент», критикует программу «Развитие туризма», считая, что она слишком опосредованно влияет на отрасль. Он также указывает на то, как запрет на классификацию жилых объектов, принятый ещё в апреле 2019-го года, привёл к снижению контроля оказываемых услуг в малых гостевых домах. Особенно эта поправка затронула популярные курортные направления, в частности – Крым. Эксперты из Radisson Hotel Group полагают, что существующему гостиничному фонду может потребоваться программа реновации.

Отели класса «люкс», столкнувшиеся с недостаточной загрузкой, успешно справляются с трудностями, компенсируя недостаток постояльцев повышением тарифов. Благодаря программе кредитов по льготной ставке в 5%, в Подмосковье уже возник спрос на строительство отелей высоких ценовых сегментов.

Снижение потока зарубежных туристов, весьма сказавшееся на загруженности высокоценовых отелей, приведёт к повороту в сторону Ближнего Востока и Азии. Ожидается, что китайские туристы станут основными гостями отелей в больших городах и, таким образом, компенсируют недостаточную загрузку.

## ***Итог***

Сейчас гостиничная отрасль в России претерпевает стремительные изменения на фоне происходящих во внешней и внутренней политике событий. Индустрия пережила уход большого числа зарубежных компаний с гостиничного рынка и падение доли иностранных туристов, особенно перемены коснулись курортных и туристических зон на западных границах. Однако перемены на рынке открывают большие возможности для развития малого гостиничного бизнеса и внутреннего туризма, раскрытия богатого рекреационного потенциала нашей страны. Расширение внутреннего туризма приведёт к созданию новых направлений,

зарождается потенциал для строительства мест активного отдыха и локальных рекреационных центров.

От международных брендов потребитель неизбежно перейдет к российским, что подстегнет развитие локальных операторов. Поддержка государства обеспечивает функционирование существующих отелей и гостиниц, а также поощряет создание новых. Ожидается, что в обозримом будущем, в связи со снижением напряженности на международной арене, удастся вернуть, хотя бы отчасти, поток иностранных туристов с запада, пока что главная ставка делается на приезжающих из стран востока.

В ближайшие годы мы увидим не только количественные, но и качественные перемены, развитие инфраструктуры мест отдыха, расширение оказываемых услуг и технологий взаимодействия с клиентами.

**Вопросы к обсуждению:**

1. Проблемы гостиничной индустрии в России
2. Перспективы развития туристских территорий в России

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ  
ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

**2. Раздел 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

**Тема 1.1. Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма**

**3. Цели занятия.**

Изучить состав экономики впечатлений.

**4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

**5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.**

Требования к выполнению практического задания:

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Тема практического занятия 1.1: Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

**Форма практического задания: реферат**

**Темы рефератов:**

1. Анализ теоретико-методологической базы, касающейся экономики впечатлений.
2. Изучение и анализ эволюции концептов Experience Economy
3. Анализ эволюции экономических трендов от ориентации на услуги к ориентации на ощущения, впечатления.
4. Изучение и анализ трендов в системе глобального туризма.
5. Поиск принципиальных отличий традиционного маркетинга от маркетинга взаимодействий.
6. Анализ и характеристика потенциала экономики впечатлений
7. Технологии анализа качества ощущений в туризме.
8. Глобализация рынка и туризм как мир ощущений.

**1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ  
ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

**2. РАЗДЕЛ 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

**Тема 1.2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений и гостеприимства**

**3. Цели занятия.**

Изучить сервисную среду в сфере экономики впечатлений

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений и гостеприимства.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Требования к выполнению практического задания:

**Тема практического занятия 1.1: Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Новые тренды туризма
2. Современная сфера услуг: характеристики, анализ трендов
3. Изучение основных терминов по теме «Инсценирование в туризме».
4. Изучение аспектов инсценирования.
5. Изучение инструментов инсценирования.
6. Изучение опыта инсценирования в туризме на основе международной практики: города, страны, туристские центры.
7. Инструменты инсценирования в деталях
8. Анализ выбранной страны с позиции развития туризма впечатлений.
9. Анализ особенностей менеджмента впечатлений в выбранной стране.
10. Анализ опыта инсценирования в выбранной стране

**1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

**2.РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства**

**Тема 2.1. Организация и управление туристской территории в экономике впечатлений**

**3. Цели занятия.**

Определить место управления туристской территорией в экономике впечатлений

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Организация и управление туристской территории в экономике впечатлений	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Требования к выполнению практического задания:

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Внутренний туризм как приоритетное направление отрасли
2. Рынок MICE

3. Внутренний событийный туризм
4. Особенности туроперейтинга мега-событий в экономике впечатлений
5. Особенности формирования турпродукта в оздоровительном внутреннем туризме
6. Дестинации оздоровительного туризма
7. Диверсификация внутреннего турпродукта в устойчивом туризме
8. Овер-туризм
9. Осознанный спрос и экологичность внутреннего туризма
10. Программно-целевой метод развития и управления внутренним туризмом
11. Туризм как отрасль региональной экономики
12. Реализация проектов в сфере внутреннего туризма посредством государственно-частного партнерства
13. Планирование и оценка эффективности продвижения внутреннего турпродукта
14. Управление развитием внутреннего туризма на основе проектного подхода
15. Моделирование развития внутреннего туризма в дестинации
16. Опыт продвижения туристской дестинации в цифровой экономике
17. Цифровой опыт.
18. Цифровой туристско-информационный центр

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

### **2. РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства**

#### **Тема 2.2. Система управления туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**

#### **3. Цели занятия.**

Изучить систему управления туристской территории

#### **4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Система управления туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Требования к выполнению практического задания:

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Внутренний туризм как приоритетное направление отрасли
2. Рынок МICE
3. Внутренний событийный туризм
4. Особенности туроперейтинга мега-событий в экономике впечатлений
5. Особенности формирования турпродукта в оздоровительном внутреннем туризме
6. Дестинации оздоровительного туризма
7. Диверсификация внутреннего турпродукта в устойчивом туризме
8. Овер-туризм
9. Осознанный спрос и экологичность внутреннего туризма
10. Программно-целевой метод развития и управления внутренним туризмом
11. Туризм как отрасль региональной экономики

12. Реализация проектов в сфере внутреннего туризма посредством государственно-частного партнерства
13. Планирование и оценка эффективности продвижения внутреннего турпродукта
14. Управление развитием внутреннего туризма на основе проектного подхода
15. Моделирование развития внутреннего туризма в дестинации
16. Опыт продвижения туристской дестинации в цифровой экономике
17. Цифровой опыт.
18. Цифровой туристско-информационный центр

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

### **2. РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов**

#### **Тема 3.1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов**

3. Цели занятия.

Изучить туристско-рекреационные ресурсы

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Классификация туристско-рекреационных ресурсов	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Требования к выполнению практического задания:

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов.
2. Природные туристско-рекреационные ресурсы.
3. Градация природно-рекреационных ресурсов.
4. Вовлечение природных ресурсов в процесс туристско-рекреационной деятельности.
5. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы.
6. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма.
7. Гидрологические ресурсы и возможности их использования в целях отдыха и туризма.
8. Минеральные источники, целебные грязи.
9. Понятие антропогенной нагрузки. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы.
10. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов.
11. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов.
12. Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России.
13. Значение культурного ландшафта в сохранении культурного и природного наследия.
14. Типы и виды туристского пространства, экономическое пространство.
15. Анализ социально-экономических факторов, влияющих на развитие туризма.
16. Информационные туристско-рекреационные ресурсы.

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

## 2. РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов

### Тема 3.2. Типы и виды туристского пространства

3. Цели занятия.

Изучить типы туристского пространства

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Типы и виды туристского пространства	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Требования к выполнению практического задания:

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов.
2. Природные туристско-рекреационные ресурсы.
3. Градация природно-рекреационных ресурсов.
4. Вовлечение природных ресурсов в процесс туристско-рекреационной деятельности.
5. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы.
6. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма.
7. Гидрологические ресурсы и возможности их использования в целях отдыха и туризма.
8. Минеральные источники, целебные грязи.
9. Понятие антропогенной нагрузки. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы.
10. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов.
11. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов.
12. Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России.
13. Значение культурного ландшафта в сохранении культурного и природного наследия.
14. Типы и виды туристского пространства, экономическое пространство.
15. Анализ социально-экономических факторов, влияющих на развитие туризма.
16. Информационные туристско-рекреационные ресурсы.

## 1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ

### 2. РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки туристского потенциала региона

#### Тема 4.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования

3. Цели занятия.

Изучить территориальный аспект туристского проектирования

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Территориальный аспект и уровни туристского проектирования	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Требования к выполнению практического задания:

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Центральный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
2. Западный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
3. Верхневолжский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
4. Уральский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
5. Обско-Алтайский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
6. Енисейский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
7. Прибайкальский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
8. Дальневосточный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
9. Азиатский север России: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
10. Кавказско- Черноморский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.

## **1. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ПЛАНЕ ПРОСТРАНСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ТЕРРИТОРИИ**

### **2. РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки туристского потенциала региона**

#### **Тема 4.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий**

3. Цели занятия.

Изучить оценку туристско-рекреационного потенциала территорий

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Требования к выполнению практического задания:

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Центральный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
2. Западный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
3. Верхневолжский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
4. Уральский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
5. Обско-Алтайский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
6. Енисейский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
7. Прибайкальский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
8. Дальневосточный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
9. Азиатский север России: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
10. Кавказско-Черноморский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.

## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### РАЗДЕЛ 1. Развитие туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве

#### Тема 1.1. Развитие экономики впечатлений и ее состав в сфере внутреннего туризма



#### Тема 1.2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений и гостеприимства

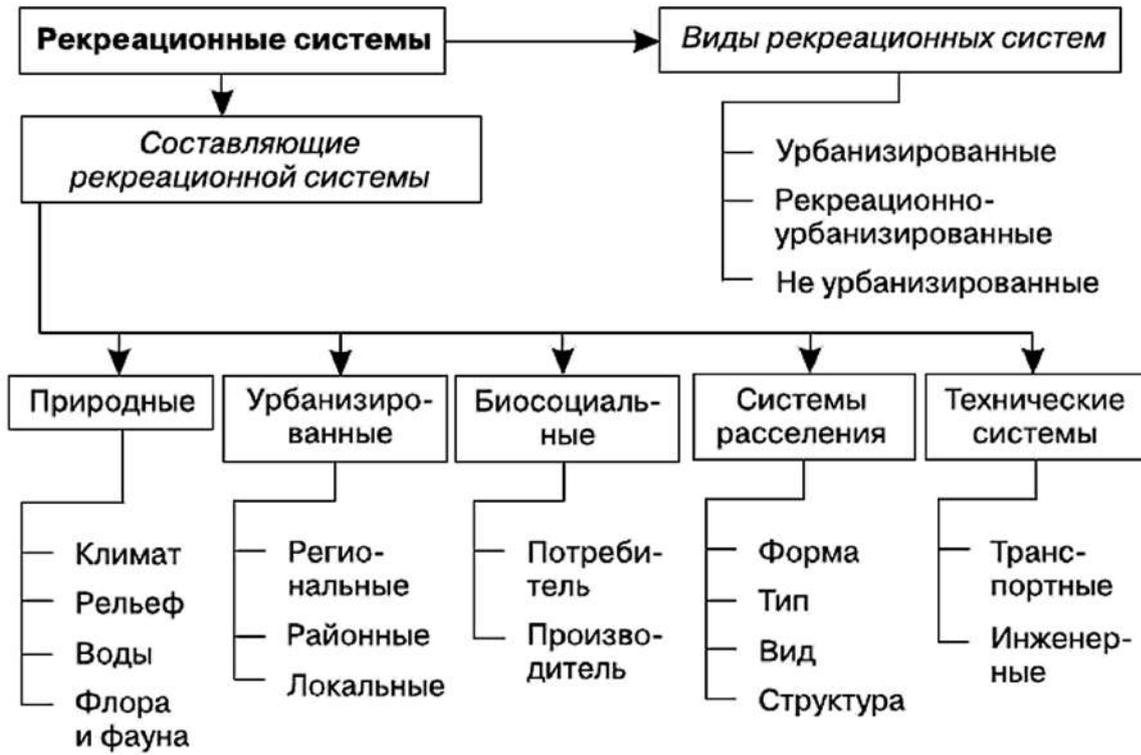


## РАЗДЕЛ 2. Эффективность управления развитием туристской территории и индустрии гостеприимства

### Тема 2.1. Организация и управление туристской территории в экономике впечатлений



**Тема 2.2. Система управления туристской территории в экономике впечатлений и гостеприимстве**



Источник : <http://www.myshared.ru/slide/935839>

**РАЗДЕЛ 3. Проектирование гостиничного предприятия как часть развития туристско-рекреационных ресурсов**

**Тема 3.1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов**



## Тема 3.2. Типы и виды туристского пространства

### Типы туристских пространств.

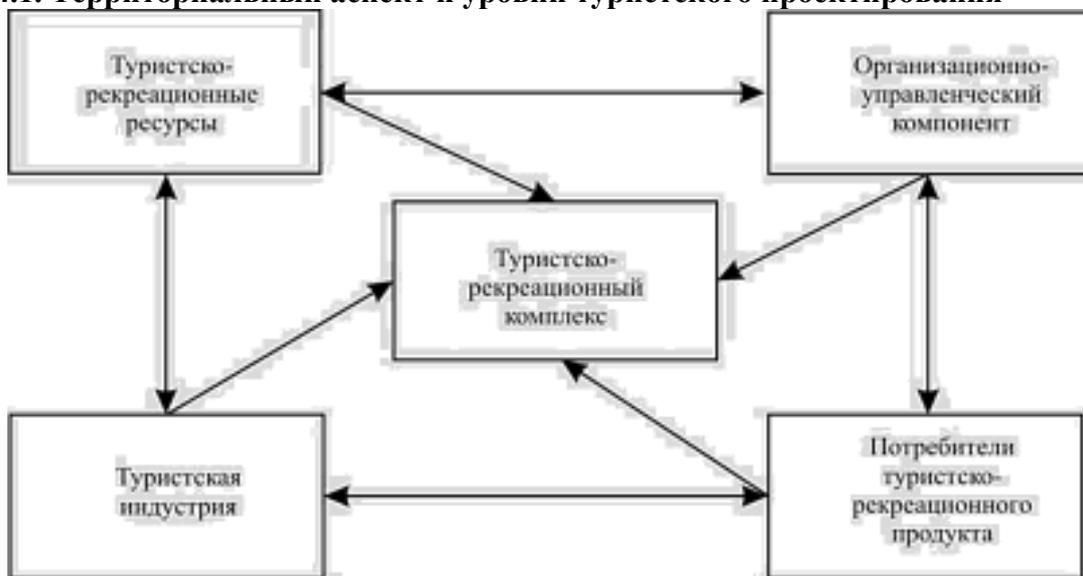
**Туристское пространство** - это особый вид пространства, существующего как логическая форма, состоящая из элементов или конструкций разной природы, объединенных одной целью - удовлетворить потребности людей в проведении досуга, отдыха и рекреации.

Культурно-историческое	Рекреационное	Сервисное	Антропологическое (этническое)	Событийное	Мифологическое	Научное	Экономическое
памятники истории, культуры, архитектуры, дворянские усадьбы, дачи, выставочные центры парки, музеи, галереи, выставочные залы, театры, кинотеатры, остатки материальной культуры прошлых эпох, сакральные объекты.	курорты и лечебно-оздоровительные местности, санатории, пансионаты, лечебницы, ванны корпуса, бюветы, курортные галереи, терренкуры, стадионы, спортивные комплексы, спортивные площадки, бассейны и прочие спортивные сооружения и объекты.	гостиницы, пансионаты, отели, мотели, рестораны, кафе, закусочные, столовые, предприятия автосервиса, предприятия сферы бытовых услуг, предприятия торговли и пр.	этнокультурные центры, этнические деревни, этнические парки, центры и мастерские ремесел, народные художественные промыслы и пр.	выставки, фестивали, ярмарки, форумы, слеты, саргакиад, конкурсы, юбилеи, театральные сезоны и др. события.	мистические места мистические объекты мифологический эпос места (территории)	научные организации и наукограды учреждения образования научные библиотеки	населенные пункты Промышленные предприятия Хозяйственные освоенные площадки Транспортные сети Инженерные сети Инфраструктура

Источник: <https://tourlib.net/>

## РАЗДЕЛ 4. Проектирование гостиничного предприятия как часть оценки туристского потенциала региона

### Тема 4.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования



Источник: <https://ppt-online.org/>

### Тема 4.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий

## Процедура оценки туристско-рекреационного потенциала



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОВЗ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

*Направление подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва, 2024 г.

Методические материалы по дисциплине (модуля) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модуля) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанно-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

---

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ .....	3
1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	11
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	15
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	25
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	25
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....	39
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	39
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю) .....	44
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	44
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	48

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрисубъектной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При

неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>РАЗДЕЛ 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	

<p><b>Тема 1.1. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства</b></p>	<p>Ситуация с инклюзией за рубежом и в России. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению. Качество жизни лиц с особыми потребностями. Содержание здоровьесберегающих технологий. Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ. Природа как основа туристско-рекреационных услуг с ОВЗ.</p>
<p><b>Тема 1.2. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ</b></p>	<p>Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. 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. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы. 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. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов.</p>

<b>РАЗДЕЛ 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства</b>	
<b>Тема 2.1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве</b>	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. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
<b>Тема 2.2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма</b>	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.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть

найден компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыков, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции

оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **РАЗДЕЛ 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

### **Тема 1.1. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы Конвенции ООН о правах инвалидов.
2. Международные и отечественные правовые нормы о защите прав инвалидов.
3. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
4. Система социального туризма в России.
5. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.

### **Тема 1.2. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основы этики общения с инвалидами
2. Технологии работы с инвалидами в сфере услуг.
3. Специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
4. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ)
5. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ

## **РАЗДЕЛ 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства**

### **Тема 2.1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.

3. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

4. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.

5. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.

## **Тема 2.2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Нормы и правила установки знаков доступности.
2. Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями.
3. Исследование и оценка готовности инфраструктуры для организации специальных туристских программ.
4. Средства устройства навигации, информирования для лиц с особыми потребностями (звуковые, тактильные, визуальные) – нормативный, технологический и дизайнерский подход.
5. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма.

### **1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)<sup>1</sup>**

## **РАЗДЕЛ 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

### **Тема 1.1. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.**



---

<sup>1</sup> Раздел может быть оформлен в виде приложения к методическим материалам по дисциплине (модулю).

## Какие дополнительные задачи стоят перед поставщиком тур. услуг?

**Адаптация** - приспособление инфраструктуры и условия предоставления туристских услуг к потребностям маломобильных групп населения.

**Комфортность** - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования туристскими услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.



## Категории туристов

- туристы 1-й категории - туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (туристы-колясочники и т. п.);
- туристы 2-й категории - туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
- туристы 3-й категории - туристы с общим заболеванием или другим видом заболевания, не включенным в 1-ю и 2-ю категории.



Источник: <https://ppt-online.org/463769>

## Тема 1.2. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ



В 2006 году в Бельгии была организована Европейская Сеть Доступного Туризма. Это проект, спонсорами которого являются 9 организаций в 6 странах Евросоюза. В состав данного союза входят 22 организации из Португалии, Испании, Греции, Швеции, Бельгии, Италии, Австрии, Великобритании, Франции, урции и Ирландии.



В России туризм для людей с ограниченными физическими возможностями доступен, пожалуй, лишь для жителей крупных городов. В Москве, по разным данным, от 2 до 4 тыс. туркомпаний. Из них две: «Национальный центр туризма для инвалидов "Инватур"» и «Агентство ВЕЛЛ» организуют групповые туры для инвалидов по Москве, храмам Подмосковья, Золотому кольцу. Туркомпания «Либерти» из Санкт-Петербурга с 2004 году исследует доступность городских объектов. Российскими туроператорами были созданы первые специализированные экскурсионные туры по Северной Венеции и пригородам Санкт-Петербурга для людей с ограниченными возможностями.



Источник: <https://prezi.com/didvpaacpjc/presentation/>

## РАЗДЕЛ 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства

### Тема 2.1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве

#### Решающие элементы доступного (безбарьерного) туризма:

- доступность,
- комфортность,
- безопасность.

#### Барьеры окружающей среды и общества:

- пространственно-средовые;
- информационные;
- эмоциональные.

31

#### Доступность визуальной информации, информационная комфортность:



формат надписей на стендах, размер и стиль шрифтов следует предусматривать такими, чтобы даже самые мелкие из них читались без напряжения из сидячего положения и с расстояния 2-2, 5 м;



для лиц с нарушением слуха вводится сурдоперевод и другие технические средства;

для инвалидов по зрению – звуковые маяки и др.

34

## Пространственно-средовая доступность:



Удобство достижения объекта и перемещения по объекту (специальные автостоянки, подъездные пути, пандусы, дорожки и др.)

33

Источник: <https://ppt-online.org/495365>

## Тема 2.2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма

### Требования для туристов 1-й категории

- возможность беспрепятственного передвижения с помощью дополнительных средств (коляски, трости и т.д.)
- Ширина, конфигурация пути движения на участках при одностороннем движении должны соответствовать стандартам
- Оборудование объектов туристской индустрии пандусами и их соответствие стандартам или специальными средствами вертикальной коммуникации для инвалидов (лифт, пандус, травалотор и т.д.)
- Покрытие дороги наиболее твердыми покрытиями (асфальт, плитка и т.д.)



– 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 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.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### *Виды самостоятельной работы.*

##### *Работа с литературой.*

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения

предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует

проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель<sup>18</sup> предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

### 1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

### 3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показывается их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

**Критерии оценки эссе:**

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

**Методические материалы по выполнению тестирования.**

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы. 20

**Критерии оценки теста:**

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной

негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### ***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео –21 вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

### ***Критерии оценки презентации***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

#### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

#### ***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или

экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Учебная дисциплина.

Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве.

2. Раздел/Тема лекционного занятия.

**Раздел 1** Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тема 1.1 Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

-сформировать представление о правилах обслуживания потребителей услуг сферы туризма и гостеприимства, в том числе лиц с ОВЗ

- сформировать представление о безопасности обслуживания потребителей туристских услуг

-изучить требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий гостиничной и туристической деятельности

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

25

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

## Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

На сегодняшний день общество обращает свое внимание на создание доступной среды для лиц с ограниченными возможностями. Согласно статистике ООН в мире насчитывается свыше одного миллиарда инвалидов, что составляет примерно 15% населения. По данным Росстата, на 1 января 2017 года общая численность инвалидов в России составляет 12,6 миллиона 13 человек, в том числе инвалиды I группы – 1,3 миллиона), инвалиды II группы – 6,3 миллиона, инвалиды III группы – 4,6 миллиона, детей-инвалидов – 636 тысяч человек. Услуги, которые оказываются людям с ограничениями в здоровье, должны соответствовать федеральным законам и нормативно-правовым документам. В зависимости от физического состояния туристов с ограниченными физическими возможностями потребителей туристского продукта подразделяют на категории: – туристы 1-й категории: туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения; – туристы 2-й категории: туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха; – туристы 3-й категории: туристы-инвалиды по общему заболеванию и по другим видам заболеваний, не включенным в 1-ю и 2-ю категории [7]. Инвалидность выражается в виде феномена, который присутствует в каждом обществе. Существует достаточно много формулировок касающихся инвалидности. В переводе с латинского «invalidus» – бессильный, слабый. В» – бессильный, слабый. В Российском обществе употребление этого слова начинается во времена Петра I, когда речь шла о военнослужащих, которые получили ранения, заболевания вследствие военной службы и не могли продолжать ее. В Западной Европе данный термин имел такое же значение. Развитие военных конфликтов подвергало мирное население опасностям, в результате чего со второй половины XIX века термин начинает распространяться на штатских лиц, которые стали жертвами войны. Позже, после Второй мировой войны, понятие «инвалид» формируется и относится уже ко всем лицам, которые имеют физические, психологические, а также интеллектуальные ограничения жизнедеятельности. Согласно Федеральному Закону от 24.11.95 №181–ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалидность – это социальная недостаточность вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящая к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты. С инвалидностью 14 также связаны основные определения, которые прописаны в ГОСТ Р 53998– 2010 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями»: – люди с ограниченными физическими возможностями – инвалиды и другие маломобильные группы населения; – инвалид – это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в том числе с поражением опорнодвигательного аппарата, недостатками зрения и дефектами слуха, а также имеющее общее заболевание, ограничивающие возможности при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг; – маломобильные группы населения – это люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении необходимой информации,<sup>26</sup> ориентировании в пространстве при совершении туристских путешествий и потреблении туристских услуг; – адаптация – приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления туристских услуг к

потребностям маломобильных групп населения [7]. Согласно принятой Генеральной Ассамблеи ООН Конвенции о правах инвалидов от 13 декабря 2006 года к инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психологическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими. Исходя из определений законодательства, можно сказать, что инвалидность – это ограничение человека в возможностях, которое не мешает ему активно участвовать в жизни общества. Безусловно, появление физического ограничения влияет на сознание и характер человека, но, не смотря на это, большинство лиц хотят и могут работать. Им хочется узнавать и открывать для себя мир, путешествуя по разным городам и странам, посещать различные экскурсии, гостиничные комплексы, участвовать в различных 15 мероприятиях. Безбарьерная (доступная) среда – элементы окружающей среды, которую могут свободно использовать в равной степени все категории граждан, в том числе люди с физическими и сенсорными нарушениями [27]. Вовлекая таких людей в активную жизнь общества, государство формирует для этого социальную и экономическую политику в отношении инвалидов. Примером этого является разработанная Министерством здравоохранения государственная программа «Доступная среда» 2011-2015 (продлена до 2020 год). Основными задачами данной программы являются: оценка состояния и повышение уровня доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, устранение социальной разобщенности инвалидов и граждан, не являющихся инвалидами, модернизация государственной системы медико-социальной экспертизы, обеспечение равного доступа инвалидов к реабилитационным услугам. Таким образом, «доступная среда» создает условия для более удобного и безопасного пребывания разных категорий лиц в обществе [2]. Согласно нормативным документам РФ к маломобильным гражданам относятся: – инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата; – инвалиды с нарушением зрения и слуха; – лица преклонного возраста (60 лет и старше); – временно нетрудоспособные; – беременные женщины; – люди с детскими колясками; – дети дошкольного возраста.

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Охарактеризуйте клиентов, имеющих особые потребности в туристских услугах.
2. Определите понятие «клиент с особыми потребностями в туристских услугах».
3. Определите потребности туристских услуг лиц с ограничением жизнедеятельности.

1. Учебная дисциплина.

Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве.

2. Раздел/Тема лекционного занятия.

**Раздел 1** Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тема 1.2 Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ

3. Цели занятия.

-сформировать представление о правилах обслуживания потребителей услуг сферы туризма и гостеприимства, в том числе лиц с ОВЗ

- сформировать представление о безопасности обслуживания потребителей туристских услуг

-изучить требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий гостиничной и туристической деятельности

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Этика общения с инвалидами.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Основные понятия, роль и значение социального туризма.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

##### Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

В России началом формирования инклюзивного туризма можно считать 1950—1970-е гг. XX в. В этот период времени в СССР были построены первые санатории для пациентов с ограниченной возможностью передвижения на курортах Сергиевских Минеральных Вод (Самарская область), Кавказских Минеральных Вод и в Крыму. Например, с 1974 г. в стране начал функционировать специализированный Санаторий им. Н.Н. Бурденко в городе-курорте Саки, где и по настоящее время осуществляют лечение и реабилитацию граждан с заболеваниями опорно-двигательной системы. Для спинальных больных выполняют свою работу еще три специализированных отделения: на территории санаториев «Анапа» (курорт Анапа), «Лесная поляна» (г. Пятигорск) и в санатории «Тараскуль» (Тюменская область). Помимо этого, также существуют специализированные палаты в санаториях «Вятские увалы», «Эльтон» и др.

Первыми организаторами поездок для граждан с ОВЗ выступали Всесоюзная организация слепых (ВОС) и Всесоюзная организация глухих (ВОГ). Эти общества также

организовывали туристские походы выходного дня и лечебно-оздоровительные туры в санатории, приспособленные для безбарьерного перемещения пациентов. После распада СССР развитием инклюзивного туризма вплоть до 2007 г. никто целенаправленно не занимался, и свое возрождение в современной России он начинает именно с этого времени.

По статистическим данным до 70% россиян с инвалидностью хотели бы путешествовать как внутри страны, так и за ее пределами. 30% инвалидов имеют достаточный доход для этого. Однако всего 3% россиян с инвалидностью могут путешествовать самостоятельно, а 7% — путешествуют с помощью родственников.

Согласно исследованию аналитической компании «Well», проведенному в 2020 г., к заявленным потребностям россиян с инвалидностью, от которых во многом зависит выбор туристической дестинации и средства размещения, относятся:

- специальное питание (43%);
- гипоаллергенная обстановка (37%);
- наличие врача и медицинский уход (29%);
- помощь в передвижении и в сопровождении (8%);
- особые потребности, связанные с ограничениями возможностей органов чувств (3%).

В целом, на сегодняшний день на туристическом рынке России представлены туристические маршруты для лиц с ограниченными возможностями здоровья, среди которых: «путешествия для инвалидов», «реабилитационный туризм», «туризм слепых», «туризм глухих» и др. Уровень реализации инклюзивного туризма в некоторых регионах и городах России, представлены в табл. 2.1. Как видно из таблицы, наиболее безбарьерная среда развита в городе Сочи, в котором к Зимней Олимпиаде в 2012 г. все олимпийские объекты и средства размещения были введены в строй в соответствии со стандартами доступности сооружений для спорта и отдыха. Также, если обратить внимание на третью колонку таблицы «Виды туризма», то можно сделать вывод, что наиболее доступными объектами для туристов в представленных городах и регионах являются культурно-исторические и познавательные учреждения: музеи, театры, галереи и музейные пространства на открытом воздухе.

В некоторых регионах РФ (Москва, Санкт-Петербург, Краснодарский край, Самарская область) безбарьерный туризм развивается более активно, чем в других. Причины этого не только богатый ресурсный потенциал, удовлетворяющий основным потребностям туристов с ограниченными возможностями, но и внимание региональных и муниципальных властей к данному вопросу. В основном же развитием инклюзивного туризма в регионах занимаются энтузиасты, как правило, лично знакомые с трудностями реабилитации и социальной интеграции людей с ОВЗ, либо в формате социального туризма.

Например, в Калининградской области для молодых людей с инвалидностью стартовал проект по инклюзивному туризму под названием «Мир без границ». Ребята вместе с родителями путешествуют по самым привлекательным местам региона: поездка в Знаменск, сплав по реке Лаве на байдарках, речная прогулка на водном трамвайчике — «Лаваходе». Также в области в весенние и летние месяцы благодаря Центру развития образовательных и социальных проектов «Аура» реализуется туристическая программа «Путешествия мечты», привлекающая туристов с инвалидностью со всей России. В течение семи дней они посещают музеи, национальный парк «Куршская коса», форт № 11 «Денхофф» и даже казино. Программа включает также прогулки на яхтах и сплав на байдарках по реке, а также другие<sup>29</sup> формы развлечений, по запросу самих туристов. По проекту «Путешествия мечты», который реализуется при поддержке министерства социальной политики и министерства по

культуре и туризму региона, Калининградскую область уже посетили более 200 человек с инвалидностью.

В Пермской области для детей с ОВЗ работает лагерь «Новый город «Дружный»», в котором проводят различные мероприятия для ребят с более чем 20 диагнозами. Здесь учатся тому, чего нет в школьных программах, и чему не всегда могут научить дома: принимать себя и другого человека как яркую индивидуальность, быть готовыми к вызовам и переменам в жизни, беречь тех, кто рядом, позитивно воспринимать неудачи и стремиться к развитию.

Центр развития туризма Свердловской области с 2018 г. работает над проектом «Инклюзивный туризм». В рамках него уже запущено несколько маршрутов: «Императорский маршрут: inclusive» Екатеринбург — Алапаевск; «Медная столица Урала: inclusive» Екатеринбург — Верхняя Пышма; «Опорный край державы: inclusive» Невьянск — Нижний Тагил; «Европа-Азия: inclusive» Екатеринбург — Первоуральск.

Для жителей и туристов Северного Кавказа при поддержке дагестанского Министерства туризма, труда и молодежи, Всероссийского общества слепых и Всероссийского общества глухих Республики Дагестан, Центра инклюзивного туризма Санкт-Петербурга и нескольких дагестанских туристических фирм разработан туристический маршрут, охватывающий Махачкалу, Дербент, Гунибский район, Судакский каньон, бархан Сары-Кум, село златокузнецов Кубачи и аул гончаров Балхар. Проект включает посещение музыкальных мероприятий и культурных событий. На маршруте установлены специальные сенсоры, и помогают путешественникам специально обученные волонтеры.

В Белгородской области также благодаря энтузиазму отдельных людей и АНО «Без границ» предлагается туристический маршрут для людей с ОВЗ, благодаря которому за два года более чем 500 туристов с инвалидностью выехали на экскурсии по Белгородской области. В 2020 году поездки проходили по проекту «Дорогами добра», который выиграл президентский грант. Обычно группа состоит из 47 человек, программа включает посещение двух-трех туристических объектов, интерактивные развлечения, творческий мастер-класс.

Также АНО «Без границ» в 2021 г. в рамках проекта «Inclusive all» организовало первое инклюзивное путешествие для туристов с инвалидностью в Белгородской области. Туристы посетили музей «Битва за оружие Великой Победы», познакомились с историей Танкового поля и создания знаменитой Звонницы в Прохоровском районе. За лето удалось провести 15 туров по Белгородской области для 700 маломобильных людей и людей с ментальными нарушениями.

Также отметим московскую благотворительную организацию «Аппарель», начавшую работать еще в начале 1990-ых гг., и активно занимающуюся работой с инвалидами и проведением ежегодных туристических слетов, в процессе которых все участники могут, например, участвовать в соревнованиях по стрельбе и дартсу. Обычно в слете принимают участие люди, имеющие вторую группу инвалидности с выраженными нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, в результате чего организация разработала даже специальный маршрут, включающий сплав по реке с минимальными пешими переходами.

Благодаря проведению массовых мероприятий в России также осуществляется развитие инклюзивного туризма и безбарьерной среды. Большинство концертов, ярмарок и фестивалей проходит в весенне-летний сезон, что позволяет людям с инвалидностью посещать другие регионы и планировать экскурсии по различным достопримечательностям.

30

Так, в 2019 г. в Костромской области прошел Первый инклюзивный фестиваль адаптивного туризма. В рамках фестиваля для молодежи, в том числе с ОВЗ, проводились

игры на знакомство и командообразование, конкурс танцев, а также сложные туристические этапы, включающие: постановку палатки, распилку дров, преодоление полосы препятствий.

В 2021 году состоялся Всероссийский инклюзивный Фестиваль «#ЛюдиКакЛюди» в ГМЗ «Царицыно», который объединил сотни людей и организаций, оказывающих помощь детям и взрослым с аутизмом, как государственных, так и общественных. В рамках фестиваля прошла концертная программа с участием детских и профессиональных коллективов, состоялись творческие мастер-классы, выставка художественных работ, лекции, консультации и тренинги специалистов, а также были организованы адаптированные экскурсии в музей и кинопоказ под открытым небом.

Планирование и организация поездок для туристов с инвалидностью важная и трудная задача для турагентов и туроператоров. По оценкам российских туроператоров, сейчас для россиян с ограниченными физическими возможностями доступны все виды и типы отдыха кроме тех, которые предусматривают групповое передвижение на автобусе. Однако, согласно исследованиям, по всей стране существует незначительное количество туристических компаний, специализирующихся на предоставлении туров для инвалидов. Наибольшее количество туристических компаний, предоставляющих туры для людей с ОВЗ находится в Санкт-Петербурге и Москве.

В Москве более 3 тыс. турагентов и туроператоров, из которых только две компании — «Национальный центр туризма для инвалидов «Инватур» и «Агентство ВЕЛЛ» — полностью специализируются на предоставлении услуг людям с инвалидностью. Компания «Инватур» была создана в 2005 г. и организует экскурсии по Москве, Подмосковию, групповые туры в Санкт-Петербург, по Золотому кольцу, а также в Турцию, Грецию, США. В пакет услуг зарубежных туров входит перелет, трансфер, проживание в оборудованном под нужды инвалидов отеле, экскурсионная программа, медицинская страховка. «Агентство ВЕЛЛ» оказывает аналогичные услуги, включая: экскурсионно-просветительские программы, индивидуальные, групповые, Новогодние туры и круизы. При организации туров сотрудники компании учитывают:

- особенности организации проживания и питания;
- специализированный транспорт;
- интересные места и экскурсии и их доступность;
- наличие спецудобств;
- предоставление сопровождающих;
- медицинское сопровождение;
- предоставление подготовленных экскурсоводов и сурдопереводчиков.

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Рассмотрите дискриминирующие факторы к туристам со статодинамическими нарушениями.
2. Нарушение каких основных показателей жизнедеятельности человека характеризует инвалидность?
3. Рассмотрите умение анализировать проблемы клиентов с особыми потребностями, возможности их предотвращения.
4. Используйте основные термины, раскрывающие основы коммуникации при организации своей работы в коллективе

1. Учебная дисциплина.

Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве.

2. Раздел/Тема лекционного занятия.

**Раздел 2** Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства

Тема 2.1 Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве

3. Цели занятия.

- изучить социально-культурные практики работы с лицами с особыми потребностями;  
- сформировать представление об особенностях разработки туристского продукта для лиц с ОВЗ.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Процесс создания доступной среды как в России, так и за рубежом сталкивается с рядом проблем, которые связаны с несовершенством нормативно-законодательной базы, нехваткой бюджетных объектов гостеприимства, неприспособленностью городских объектов, недостаточной квалификацией обслуживающего персонала, а также со стереотипным отношением к лицам с инвалидностью. Изучение опыта зарубежных стран по созданию условий для комфортного пребывания лиц с инвалидностью позволило выделить наиболее показательные средства размещения из всего их многообразия. На острове Тенерифе<sup>32</sup> (Испания) располагается отель «Mar y Sol», который изначально предназначен и приспособлен для проживания инвалидов-колясочников. В нем созданы следующие условия, позволяющие провести данной категории гостей полноценный отдых: – наличие

полностью адаптированных номеров, ванной комнаты и общественных зон; – предоставление кресел-каталок с электропередачами; – наличие при отеле реабилитационно-терапевтического центра, предлагающего индивидуальные программы оздоровления; – наличие двух больших бассейнов на территории, оборудованных подъемниками для спуска и подъема людей с ограниченными возможностями, у которых дежурит обученный персонал, помогающий пересест на подъемник и опустить его в воду; – возможность аренды любых необходимых средств для обеспечения комфорта (например, кровати с подъемным механизмом); – служба помощи, работающая 24 часа; – наличие специальных экскурсий для инвалидов-колясочников; – наличие большого спортивного зала, доступного для лиц с инвалидностью; – наличие информационных карт доступности объектов острова для данной категории гостей (пляжи, музеи, магазины, рестораны и т. д.); – наличие на пляже специальных костылей, облегчающих движение по песку, и коляски, позволяющей окунуться в море всем желающим. Еще одним отелем, заслуживающим внимания, является «Royal Atlantis Spa & Resort», расположенный в Турции. Примечательно то, что он оборудован тридцатью номерами для инвалидов-колясочников. В спа-салоне работает специально обученный персонал, который оказывает помощь в процессе переодевания и прохождения процедур. В отеле есть несколько бассейнов, один из которых целенаправленно сделан для лиц с ограниченными физическими возможностями. Он оборудован подъемником для перемещения в воду и пандусом для плавного погружения в бассейн. Здесь также работает персонал, который оказывает всю необходимую помощь. В отеле действует зал для тренировок, оборудованный различными тренажерами, которые подбираются индивидуально для каждого гостя. Западную модель интеграции инвалидов помогает проиллюстрировать отель «Grenzfall», расположенный в Берлине, который не только предлагает удобства лицам с ограниченными физическими возможностями, но и поддерживает трудоустройство персонала с инвалидностью. За такими сотрудниками наблюдают специалисты, которые должны вовремя направить сотрудников, увидеть их скрытые таланты. Одна из преследуемых целей – это адаптация в обществе и формирование самостоятельности. В России найти работу людям с инвалидностью достаточно трудно, поэтому они оказываются в изоляции от внешнего мира. А ведь им важнее именно суметь социализироваться, быть в равных правах с людьми без инвалидности. Хочется отметить работу чиновников Каталонии (Испания), которые проводили активную работу по продвижению курортов, адаптированных для пребывания лиц с ограниченными физическими возможностями, в результате которой Совет по туризму Каталонии был признан членом Европейской ассоциации доступного туризма. Был создан специальный сайт, где можно ознакомиться с информацией относительно приспособленных объектов. Зарубежный опыт вовлечения лиц с инвалидностью в общественную жизнь копился десятилетиями: в Великобритании законодательство об инвалидах существует с 1944 г., а в 1961 г. в США был принят стандарт о доступности зданий для инвалидов. Большие изменения произошли в США после принятия в 1975 г. «Закона об инвалидах», которое спровоцировало движение лиц с инвалидностью против их дискриминации [1]. Создавались специальные бригады строителей, которые ежедневно формировали доступную городскую среду, происходил активный поиск способов налаживания общения людей с инвалидностью с людьми без инвалидности. В России первые санатории для лиц с ограниченными физическими возможностями появились в 1950-70-е гг. прошлого столетия. Тогда организатором услуг туризма выступали всесоюзные организации слепых и глухих. Они предлагали туристические походы выходного дня и лечебно-оздоровительные туры в соответствующие санатории. В настоящее время эти организации переименованы. Создано Всероссийское общество инвалидов (далее – ВОИ). Один из санаториев был открыт в 1947 г. на курорте Сергиевские минеральные воды [2]. Через год открылось специализированное спинальное отделение на курорте Саки. В 1974 г. в Саках был построен санаторий, предназначенный для лечения больных с последствиями травм позвоночника и заболеваниями спинного мозга. Важно отметить, что его открытие способствовало произошедшим изменениям в инфраструктуре города: подъезды были оборудованы пандусами, а в парковой зоне были проложены широкие аллеи. Несмотря на

то, что история распространения доступного туризма началась давно, Россия находится на начальной стадии его развития. Особую приоритетность и распространение он получил лишь в последние десятилетия. В частности, отмечаются преобразования объектов гостеприимства. Так, в Санкт-Петербурге открылся мини-отель на восемь комнат (семь комнат по два места и одна комната на одно место) специально для лиц с инвалидностью, которые любят путешествовать и должны иметь возможность для этого. Его создатель отмечает, что такие гости составляют значительный сегмент рынка. Задачей данного проекта является привлечение внимания к проблеме не только общественности, но и бизнеса в сфере гостеприимства. Помещение включает в себя зону для проведения семинаров с необходимым оборудованием, что позволяет устраивать встречи с коллегами из разных регионов России и из других стран, обсуждать проблемы создания доступной среды, вести социальную работу. Важно, что при разработке внутренней планировки помещения учитывались советы потенциальных клиентов. Ими же были протестированы дорогостоящие спальные места. В России есть гостиницы, которые предоставляют номера для лиц с ограниченными физическими возможностями, но, как правило, они не являются бюджетным вариантом. Более того, таких номеров на весь отель приходится не так много (обычно 1-2). Мини-отель в Санкт-Петербурге отличает социальная и минимально возможная стоимость, так как четко прослеживается граница между коммерческим и социальным бизнесом, а общая вместимость составляет до 15 человек.

#### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
3. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
4. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
5. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.

1. Учебная дисциплина.

Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве.

2. Раздел/Тема лекционного занятия.

**Раздел 2** Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства

Тема 2.2 Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма

3. Цели занятия.

- изучить социально-культурные практики работы с лицами с особыми потребностями;
- сформировать представление об особенностях разработки туристского продукта для лиц с ОВЗ.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения	34
1	Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.	Информационная лекция	

		Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Паспорт доступности.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Еще на стадии проектирования необходимо учитывать потребности людей с ограниченными физическими возможностями, следуя обновленным нормативно-правовым актам. Особое значение имеют следующие документы [4]. 1. СП 257. 1325800. 2016 «Здания гостиниц. Правила проектирования». 2. СП 59. 13330. 2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». 3. СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения». 4. СП 31-102-99 «Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных посетителей». 5. СП 35-103-2001 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным посетителям». 6. СП 35-102-2001 «Жилая среда с планировочными элементами, доступными инвалидам». В перечисленных документах находит отражение принцип универсального дизайна, разработанный архитектором-колясочником Р. Мейсом. Основная идея заключается в том, чтобы создать среду, в которой будут комфортно чувствовать все категории населения. Предложены следующие принципы: справедливого использования всеми категориями потребителей; гибкости в использовании; интуитивности в использовании; осязаемости информации; толерантности к случайным и непреднамеренным действиям; минимальных физических усилий; доступности и универсальности использования (независимо от размера, положения или мобильности пользователя) [2]. Учитывая их при проектировании и создании обстановки, предметов, услуг, можно создать среду, в которой комфортно будут себя ощущать все категории населения. Средства размещения должны иметь следующие основные удобства для лиц с ограниченными физическими возможностями: – широкий дверной проем (не менее 0,9 м); – зона около кровати, позволяющая разворачивать инвалидное кресло на 360 градусов; – достаточное пространство для пересадки на кровать; – дверь в номер оборудована двумя глазками (на уровне стоящего человека и на уровне сидячего человека); – более низкое расположение дверных замков, выключателей, розеток, вешалок для одежды в шкафах, дополнительного одеяла (на уровне 1,0-1,2 м); – отсутствие порожков в дверных проемах; – оборудованные ванная и туалетная комнаты (доступный душ; поручни в санузлах, обеспечивающие переход в ванну и на сиденье унитаза; незакрепленные и расположенные на уровне сидячего

человека санитарно-гигиенические принадлежности; раковина, расположенная ниже обычной; поручни на стенах; кнопка экстренного вызова); – наличие кнопки экстренного вызова и непосредственно в самом номере; – углы комнаты оборудованы защитными панелями; – магнитный стопор, позволяющий фиксировать двери в открытом состоянии; – наличие изогнутого письменного стола, специального оборудования для перехода с инвалидного кресла на кровать, переносного телефона, телевизора на вращающейся панели и др. [3].

Рассматривая общественные места, следует отметить, что они также должны иметь некоторые удобства: – входная зона в отель оборудована пандусом, ширина которого составляет 1,0-1,1 м, а угол наклона составляет не более 30-35 градусов); – для слепых и слабовидящих людей в лифте предусмотрены обозначения шрифтом Брайля; – лифт обладает более низким расположением кнопок на панели; – выделено место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников; – отсутствие порогов и бордюров на пути следования и наличие специальных перил и поручней; – противоскользящее покрытие на ступенях и в ванной и др. [3].

Мониторинг российских отелей позволяет сделать вывод, что не все соблюдают данные требования. Например, некоторые не имеют возможности обеспечить необходимые условия, так как это не учитывалось при проектировании. Несмотря на это, нужно находить способы удовлетворять потребности гостей. Другие отели не задумываются о мелких деталях (например, о переносном телефоне с нанесением шрифта Брайля), что препятствует полноценному пользованию услугами отеля и портит общее впечатление о нем. Также не учитывается тот факт, что существуют не только ограничения в подвижности, но и другие формы инвалидности. Изучение государственной ответственности позволяет отметить значимое событие, заключающееся в ратификации Россией Конвенции ООН о правах инвалидов. Участвующие государства должны способствовать становлению доступной инфраструктуры и вести борьбу с дискриминацией лиц с инвалидностью, сложившимися стереотипами и предрассудками, обеспечивая полную и равную реализацию основных прав и свобод человека, в том числе право на отдых и интересные путешествия. Это присоединение выступает показателем готовности страны формировать условия для развития доступного туризма, которые бы соблюдали международные стандарты прав лиц с ограниченными физическими возможностями. Нормы российского законодательства должны приводиться в соответствие с международными. Так, важным шагом в решении проблемы социальной интеграции является принятие в 2011 г. программы «Доступная среда», которая была продлена до 2020 г. Ее основная цель заключается в том, чтобы обеспечить людям с инвалидностью беспрепятственный доступ к любому объекту и к любой услуге в той или иной сфере (здравоохранение, транспорт, культура, образование, спорт и физическая культура, туризм и др.). Принятие данной программы вызвало необходимость внесения изменений в законодательную базу с целью ее совершенствования. Был подписан Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» который установил требования к доступности объектов и услуг. Есть и другие нормативно-правовые акты, закрепляющие требования по созданию условий для лиц с ограниченными физическими возможностями с целью их беспрепятственного доступа к тем или иным объектам инфраструктуры и услугам: – Градостроительный кодекс Российской Федерации; – Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» № 181-ФЗ от 24.11.1995 г.; – Федеральный закон «О физической культуре и спорте Российской Федерации» № 329-ФЗ от 04.12.2007 г.; – Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» № 384-ФЗ от 30.12.2009 г. Но доступна должна быть вся цепочка услуг: не только средства размещения, но и транспорт, информация, объекты досуга и развлечения, общественные учреждения. В России можно наблюдать фрагментарную среду открытости для лиц с инвалидностью, эпизодические вкрапления ее элементов. Необходимо внедрять опыт Европы и США, которые следуют принципу непрерывности безбарьерной среды, выражающемуся в том, что человек может не только комфортно пребывать в гостинице, но и также беспрепятственно добраться как до нее, так и до любых других необходимых

объектов (аптека, банк, музей и т. д.). Также важно реализовывать аудио- и видеодублирование информации, то есть она должна быть многократно представлена различными способами. Обслуживающий персонал гостиниц должен проявлять терпение и особое внимание данной категории гостей. В некоторых европейских гостиницах действуют соответствующие системы обучения сотрудников, включающие получение теоретических знаний, медицинскую подготовку. Это опыт, который полезно перенять. Изучая подробнее доступность всей цепочки услуг, отметим, что архитектура городов претерпевает изменения. Так, становятся доступны различные объекты культуры, что важно для развития гостиничного сектора, доступного для лиц с инвалидностью. Остановимся подробнее на доступности объектов культуры для посещения лицами с ограниченными физическими возможностями. В качестве объекта проверки доступности была выбрана Третьяковская галерея, расположенная в Москве. Она имеет значок «Инвалид», что говорит о том, что должна быть обеспечена доступность лицам с инвалидностью. Галерея успешно прошла данную проверку, о чем свидетельствует следующее: – соответствие дверных проемов нормативам для проезда инвалидов-колясочников; – наличие телескопического пандуса, позволяющего заехать в помещение с высокими порогами и быстро устанавливающегося там, где это будет необходимо; – наличие лифтов, размеры которых позволяют въехать в них инвалидам-колясочникам; – оборудованные соответствующим образом туалеты; – возможность беспрепятственно добраться от метро; – расположение большинства экспонатов на низком уровне; – наличие широких дверных проемов; – позитивное отношение персонала. Третьяковская галерея адаптирована и для лиц с другими формами инвалидности. В частности, присутствует тактильная разметка. Тактильная плитка применяется черного цвета, а не желтого. Дело в том, что есть регламентация именно контрастности цветов. В Третьяковской галерее пол белого цвета. В таком случае применение плитки желтого цвета было бы неверным решением. Подобное сочетание цветов не помогает ориентироваться слабовидящим людям. Для идентификации экспонатов внедрены таблички с нанесением шрифта Брайля, изготовлена мнемосхема, позволяющая получить информацию по расположению объектов. Первая и последняя ступени обозначены путем нанесения контрастной противоскользящей полосы. Таким образом, можно сделать вывод о том, что Третьяковская галерея – это образец доступности. Рассмотрим противоположный пример. Это будет музей-квартира Ф. М. Достоевского в Санкт-Петербурге. Сразу отметим, что этот объект не имеет значка «Инвалид». Значит, вероятность того, что музей успешно пройдет проверку на предмет доступности для посещения лицами с ограниченными физическими возможностями, является достаточно низкой. Это действительно оказалось так, о чем свидетельствует следующее: – отсутствие пандусов; – отсутствие кнопки вызова персонала; – узкий дверной проем; – узкие проходы в музее, которые не позволяют проехать к некоторым объектам; – высокий уровень расположения экспонатов; – отсутствие специально оборудованного туалета. В таких условиях помогает только позитивное отношение персонала, которые очень внимательны и отзывчивы. Результаты подобного эксперимента можно объяснить тем, что данный объект ниже по статусу, чем Третьяковская галерея. Но важно, чтобы и менее популярные музеи были доступны для посещения. Также следует отметить наличие в России транспорта, приспособленного для перевозки маломобильных групп населения, так как важна доступность и близлежащих территорий. В табл. 1 представлены статистические данные, позволяющие оценить обеспеченность страны средствами перемещения, оборудованных соответствующим образом.

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ.
2. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями

3. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
4. Требования к помещению (зданиям) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
5. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
6. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
7. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

1. Учебная дисциплина. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве.

2. Тема практического (семинарского) занятия.

**Раздел 1** Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тема 1.1. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства

3. Цели занятия.

-сформировать представление о применении здоровьесберегающие практики в специализированных видах туризма;

-изучить оценку доступности инфраструктуры и локальных пространств для организации туристских программ для лиц с особыми потребностями.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

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

2. Международные и отечественные правовые нормы о защите прав инвалидов.

3. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.

4. Система социального туризма в России.

5. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.

1. Учебная дисциплина. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве.

2. Тема практического (семинарского) занятия.

**Раздел 1** Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Тема 1.2. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ

3. Цели занятия.

-сформировать представление о применении здоровьесберегающие практики в специализированных видах туризма;

-изучить оценку доступности инфраструктуры и локальных пространств для организации туристских программ для лиц с особыми потребностями.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	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.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Основы этики общения с инвалидами
2. Технологии работы с инвалидами в сфере услуг.
3. Специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.

4. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ)

5. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

1. Учебная дисциплина. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве. 40

2. Тема практического (семинарского) занятия.

**Раздел 2** Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства

Тема 2.1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве

3. Цели занятия.

- изучить компетенции в подготовке специалистов для сопровождения лиц с ОВЗ;
- сформировать представление о технологиях поддержки и продвижения специализированного турпродукта.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
3. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
4. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
5. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.

1. Учебная дисциплина. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве.

2. Тема практического (семинарского) занятия.

**Раздел 2** Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства

Тема 2.2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма

3. Цели занятия.

- изучить компетенции в подготовке специалистов для сопровождения лиц с ОВЗ;
- сформировать представление о технологиях поддержки и продвижения специализированного турпродукта.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Форма практического задания: кейс-задание**

**Содержание задания:**

**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:

- Гостиница
- Ресторан
- Экскурсионное бюро
- 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 – Контрольная работа**

## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### РАЗДЕЛ 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

#### Тема 1.1. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.



## Категории туристов

- туристы 1-й категории - туристы с ограниченными физическими возможностями передвижения (туристы-колясочники и т. п.);
- туристы 2-й категории - туристы с ограниченными возможностями восприятия окружающего мира, с нарушениями зрения и слуха;
- туристы 3-й категории - туристы с общим заболеванием или другим видом заболевания, не включенным в 1-ю и 2-ю категории.



Источник: <https://ppt-online.org/463769>

## Тема 1.2. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ



В 2006 году в Бельгии была организована Европейская Сеть Доступного Туризма. Это проект, спонсорами которого являются 9 организаций в 6 странах Евросоюза. В состав данного союза входят 22 организации из Португалии, Испании, Греции, Швеции, Бельгии, Италии, Австрии, Великобритании, Франции, Ирландии.

В России туризм для людей с ограниченными физическими возможностями доступен, пожалуй, лишь для жителей крупных городов. В Москве, по разным данным, от 2 до 4 тыс. туркомпаний. Из них две: «Национальный центр туризма для инвалидов "Инватур"» и «Агентство ВЕЛЛ» организуют групповые туры для инвалидов по Москве, храмам Подмосковья, Золотому кольцу. Туркомпания «Либерти» из Санкт-Петербурга с 2004 году исследует доступность городских объектов. Российскими туроператорами были созданы первые специализированные экскурсионные туры по Северной Венеции и пригородам Санкт-Петербурга для людей с ограниченными возможностями.



Источник: <https://prezi.com/didvpaacpjcv/presentation/>

## РАЗДЕЛ 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства

### Тема 2.1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве

## Решающие элементы доступного (безбарьерного) туризма:

- доступность,
- комфортность,
- безопасность.

### Барьеры окружающей среды и общества:

- пространственно-средовые;
- информационные;
- эмоциональные.

31

## Доступность визуальной информации, информационная комфортность:



формат надписей на стендах, размер и стиль шрифтов следует предусматривать такими, чтобы даже самые мелкие из них читались без напряжения из сидячего положения и с расстояния 2-2,5 м;



для лиц с нарушением слуха вводится сурдоперевод и другие технические средства;

для инвалидов по зрению – звуковые маяки и др.

34

## Пространственно-средовая доступность:



Удобство достижения объекта и перемещения по объекту (специальные автостоянки, подъездные пути, пандусы, дорожки и др.)

33

Источник: <https://ppt-online.org/495365>

Тема 2.2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма

## Требования для туристов 1-й категории

- возможность беспрепятственного передвижения с помощью дополнительных средств (коляски, трости и т.д.)
- Ширина, конфигурация пути движения на участках при одностороннем движении должны соответствовать стандартам
- Оборудование объектов туристской индустрии пандусами и их соответствие стандартам или специальными средствами вертикальной коммуникации для инвалидов (лифт, пандус, травалотор и т.д.)
- Покрытие дороги наиболее твердыми покрытиями (асфальт, плитка и т.д.)



## Для туристов 2-й категории

- ✓ Наличие аудиовизуальной информационной системы на территории туристских объектов
- ✓ Элементы визуальной информации о туристских услугах следует размещать на контрастном фоне, на высоте не менее 1,5 и не более 4,5 м от уровня поверхности пешеходного пути.
- ✓ трассировка маршрутов туристских путешествий и экскурсий;
- ✓ установка на пешеходных маршрутах дополнительных специальных информационных и ориентировочных устройств (поручней и т.д.)



Источник: <https://ppt-online.org/463769>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**  
**ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

*Направление подготовки*  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

*Москва 2024*

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Туристы с особыми потребностями» разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине «Туристы с особыми потребностями» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанно-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

---

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	10
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	16
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	26
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	26
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю).....	47
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	47
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю) .....	51
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	51
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	58

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрисубъектной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При

неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. КЛИЕНТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ</b>	
Тема 1.1 Особые потребности потребителей туристских услуг	Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях. Инклюзивный туризм за рубежом и в России. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению. Организация туруслуг для лиц с нарушениями слуха. Организация туруслуг для лиц с нарушениями зрения. Потребности туристов с ДЦП. Организация туруслуг для лиц с нарушениями речи. 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.
Тема 1.2. Развитие инклюзивного туризма для лиц	Социальная адаптация клиентов с особыми потребностями средствами туризма. Содержание здоровьесберегающих технологий. Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения. Качество жизни лиц с

с особыми потребностями	особыми потребностями. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ. Природа как основа туристско-рекреационных услуг с ОВЗ. Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. 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 и определения туризма для людей с ОВЗ. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов.
<b>Раздел 2 СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ</b>	
Тема 2.1 Понятие социального туризма	Система социального туризма в России. Социальные туры и их отличительные особенности. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ. 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.
Тема 2.2 Обеспечение санаторно-лечебными услугами клиентов с особыми потребностями	Санаторно-курортные услуги для лиц с ОВЗ. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ. Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных

случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности

межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и

отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **Раздел 1. КЛИЕНТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

### **Тема 1.1 Особые потребности потребителей туристских услуг**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы Конвенции ООН о правах инвалидов.
2. Международные и отечественные правовые нормы о защите прав инвалидов.
3. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
4. Система социального туризма в России.
5. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.

### **Тема 1.2. Развитие инклюзивного туризма для лиц с особыми потребностями**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основы этики общения с инвалидами
2. Технологии работы с инвалидами в сфере услуг.
3. Специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
4. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ)
5. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ

## **Раздел 2 СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ**

## Тема 2.1 Понятие социального туризма

### Вопросы для самоподготовки:

1. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
3. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
4. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
5. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.

## Тема 2.2 Обеспечение санаторно-лечебными услугами клиентов с особыми потребностями

### Вопросы для самоподготовки:

1. Нормы и правила установки знаков доступности.
2. Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями.
3. Исследование и оценка готовности инфраструктуры для организации специальных туристских программ.
4. Средства устройство навигации, информирования для лиц с особыми потребностями (звуковые, тактильные, визуальные) – нормативный, технологический и дизайнерский подход.
5. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма.

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)<sup>1</sup>

## Раздел 1. КЛИЕНТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

### Тема 1.1 Особые потребности потребителей туристских услуг



Источник: [https://vuzlit.com/377286/turistskie\\_potrebности\\_turistskiy\\_marketing](https://vuzlit.com/377286/turistskie_potrebности_turistskiy_marketing)

---

<sup>1</sup> Раздел может быть оформлен в виде приложения к методическим материалам по дисциплине (модулю).



Источник: <https://sber.pro/publication/inkliuzivnyi-turizm-kak-rynok-otvechaet-na-zaprosy-osobennykh-gostei>

## Тема 1.2. Развитие инклюзивного туризма для лиц с особыми потребностями



Источник: [https://tourlib.net/statti\\_tourism/ivanov3.htm](https://tourlib.net/statti_tourism/ivanov3.htm)



Источник: <https://1economic.ru/lib/117194>



Источник: [https://spravochnick.ru/turizm/turizm\\_dlya\\_lic\\_s\\_ogranichennymi\\_vozmozhnostyami/](https://spravochnick.ru/turizm/turizm_dlya_lic_s_ogranichennymi_vozmozhnostyami/)

An infographic with a blue vertical sidebar on the left and a main image on the right. The sidebar contains three logos: a trumpet with 'КВАРТАЛ ЛУИ', a stylized 'M' in a blue circle, and the logo of the Federal Agency for Technical Regulation. The main image shows a group of people, some in wheelchairs, posing on a paved area with a green field and cranes in the background. Text is overlaid on the image.

**ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ:  
ТУРИЗМ ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ!**

Содействие в путешествиях людям с инвалидностью – это основополагающий элемент политики развития ответственного туризма в любой стране.

Источник: [https://vk.com/wall-104373126\\_1959](https://vk.com/wall-104373126_1959)

## Раздел 2 СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ

### Тема 2.1 Понятие социального туризма

# СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ

это любой вид туризма (познавательный, курортный, экологический, сельский и т.д.), расходы на который полностью или частично оплачиваются туристу из государственных и частных финансовых источников, предназначенных на социальные нужды.



Источник: <https://shareslide.ru/obshchestvoznanie/prezentatsiya-nauchno-issledovatel'skoy-raboty-na-temu>

### **ПРИМЕР: Социальный туризм (туротерапия)**

• ЭТО ВИД ТУРИЗМА, РАСХОДЫ НА КОТОРЫЙ ПОЛНОСТЬЮ ИЛИ ЧАСТИЧНО ОПЛАЧИВАЮТСЯ ТУРИСТУ ИЗ ФИНАНСОВЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ НА СОЦИАЛЬНЫЕ НУЖДЫ.

#### • ВИДЫ:

- Рекреационный, оздоровительный и медицинский туризм
- Спортивно-оздоровительный туризм
- Культурно-развлекательный и познавательный туризм
- Религиозный туризм
- Сельский туризм
- Экологический туризм



Источник: <https://ppt-online.org/409466>

## СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ



Развитие социального туризма для представителей старшего поколения (лечебно-оздоровительного, культурно-познавательного, экологического, религиозного, круизного туризма и др.) направлено на повышение активного отдыха, восстановление и укрепление психического и физического здоровья пожилых людей.

Путешествие является уникальным средством реабилитации, дает возможность расширять круг общения по интересам, устанавливать независимые и разнообразные контакты, которые помогают получить уверенную и эффективную жизненную поддержку, необходимую человеку старшего поколения.

Источник: <http://zdorn.ru/2017-04-18-08-12-24/2017-04-18-08-13-41.html>

Тема 2.2 Обеспечение санаторно-лечебными услугами клиентов с особыми потребностями



### Санаторно-курортное лечение и отдых

это медицинская помощь, осуществляемая в профилактических, лечебных и реабилитационных целях на основе использования природных лечебных факторов в условиях пребывания на курорте, в лечебно-оздоровительной местности, в санаторно-курортных организациях.

**Цель:** сохранение и укрепление здоровья населения



Государство рассматривает санаторно-курортное дело как важнейшее звено в системе социальных мер по укреплению здоровья населения



19

Источник: <https://korenovsk-rc.ru/foto/vitiligo-sanatorno-kurortnoe-lechenie.html>



Источник: <https://xn--h1akbclvl.xn--p1ai/articles/disability/sanatornoe.php>



Источник: <https://sever138.ru/text/06-04-2023/005/>



Источник: <https://crimeagood.ru/2022/04/sanatorij-n-n-burdenko-v-saki-ceny-lechenie-otzyvy/>

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Виды самостоятельной работы.

Работа с литературой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует

переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические материалы по самостоятельному решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует

условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические материалы к выполнению реферата

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

## Алгоритм работы над рефератом

### 1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

### 3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

## Методические материалы к выполнению эссе

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

Методические материалы по выполнению тестирования.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Методические материалы по выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Презентация

Методические материалы к презентациям

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.  
2. Правильность оформления титульного слайда.  
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

Критерии оценки опроса

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Методические материалы по выполнению практического задания

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условиями выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленную в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению

практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

***КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)***

**1. ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

**2. Раздел 1. КЛИЕНТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**Тема 1.1 Особые потребности потребителей туристских услуг**

**3. Цели занятия.**

-сформировать представление о правилах обслуживания потребителей услуг сферы туризма и гостеприимства, в том числе лиц с ОВЗ

- сформировать представление о безопасности обслуживания потребителей туристских услуг

-изучить требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий гостиничной и туристической деятельности

**4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	. Инклюзивный туризм за рубежом и в России.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

**5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.**

В Конвенции о правах инвалидов (2007), инвалидность рассматривается как «эволюционирующее понятие, которое является результатом взаимодействия между людьми с нарушением здоровья и общественными и средовыми барьерами, что мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Инвалидность сопровождает жизнь любого общества, и каждое государство формирует социальную и экономическую политику в отношении инвалидов[1]. Основу инвалидности составляет проявление различных видов и форм ограничений жизнедеятельности, детерминированных социальными условиями и потому возникновение проблем, связанных с затруднением общения при потреблении туристских услуг свидетельствует о социальной дискриминации инвалидов. Работники туризма должны осознавать, что ограничение каких-либо видов деятельности нарушает взаимоотношения в обществе и становится причинно-детерминирующим фактором особого образа жизни, поведения, появления особых потребностей в различных сферах жизнедеятельности. Нарушение взаимоотношений человека в обществе приводит к социальной дезинтеграции и невозможностью пользоваться благами цивилизации, в том числе и услугами туризма.

Проявление различных видов и форм ограничений жизнедеятельности составляет основу инвалидности.

В соответствии с российским законодательством инвалид — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты[2].

Инвалидность приводит к потере основных показателей жизнедеятельности человека и ограничивает следующие способности:

- ? самообслуживание;
- ? самостоятельное удовлетворение основных физиологических потребностей, осуществление повседневной бытовой деятельности и соблюдение личной гигиены;
- ? самостоятельное передвижение в пространстве, преодоление препятствий, сохранение равновесия тела в рамках выполняемой бытовой, общественной, профессиональной деятельности;
- ? обучение;
- ? восприятие и воспроизведение знаний (общеобразовательных, профессиональных и др.), овладение навыками и умениями (социальными, культурными и бытовыми);
- ? трудовая деятельность;
- ? осуществление деятельности в соответствии с требованиями к содержанию, объему и условиям выполнения работы;
- ? ориентация;
- ? ориентация во времени и пространстве;
- ? общение;
- ? установление контактов между людьми путем восприятия, переработки и передачи информации;
- ? контроль своего поведения;
- ? осознание себя и адекватное поведение с учетом социально-правовых норм.

Как уже говорилось выше, снижение тех или иных способностей нарушают общепринятые взаимоотношения в обществе и могут стать причиной, порождающей особые потребности в процессе потребления туристского продукта. Особые потребности возникают в связи с невозможностью получения туристской услуги в условиях инклюзивного туризма наравне со всеми. Одной из причин, приводящей к особым потребностям в туристских услугах

являются психосоматические (медико-физиологические) нарушения функций и структур органов и систем организма.

Нарушение основных функций организма снижает активность и участие индивидуума в повседневной деятельности, а также может затруднить свободный доступ потребления туристских услуг.

Потребители с подобными нарушениями, получающие туристские услуги в структуре доступного для всех инклюзивного туризма, предъявляют специфические требования к туристскому обслуживанию, в противном случае создаются условия, при которых туристская услуга остается недостижимой. Наличие ограничений жизнедеятельности предполагает адаптивные условия сопровождения туристской услуги для создания равных нрав при потреблении туристского продукта.

Под нарушениями понимается утрата или отклонение в частях или функциях организма. Термины «нарушение» и «болезнь» в медицинской практике и туризме трактуются по-разному. Туристская практика рассматривает нарушения шире и масштабнее, чем расстройства или болезнь.

Например, утрата конечности — это нарушение структуры организма, но не болезнь. И подход к оказанию туристских услуг в таком случае будет разным: это будет или отношение к инвалиду как к больному с соответствующим выбором санаторно-курортного лечения, или как к туристу, желающему путешествовать. Нарушения рассматриваются с точки зрения возможности привлечения лиц с ограничением жизнедеятельности к туризму путем создания адаптивных условий потребления туристской услуги.

С развитием цивилизации условия, создающие ограничения жизнедеятельности, обусловленные нарушениями на психосоматическом уровне, не уменьшаются. Более того, причины, приводящие к этому, имеют устойчивую тенденцию к прогрессированию. Все больше становится лиц с ограничениями жизнедеятельности в результате функциональных и структурных нарушений в органах и системах, вступающие в противоречие со средой обитания. Глобальные техногенные и экологические изменения повышают агрессивность среды обитания человека, приводят к нарушению его биологических и социальных связей, снижают адаптационные возможности. Многие нарушения возникают по причине несовершенства профилактических мер по предупреждению заболеваний, неэффективным лечением известных и вполне излечимых болезней, неадекватным медицинским и реабилитационным обслуживанием.

В последнее время во всем мире, включая Россию, по разным причинам, в том числе в связи с экологической неустойчивостью, появилось много новых редких (орфанных) болезней, приводящих к нарушению функций и структур организма. Многие заболевания встречаются довольно часто и широко известны. Это, например, болезнь Крона, мышечная дистрофия, лимфангиома, миуковисцидоз (кистозный фиброз), саркома костей и мягких тканей и др. заболевания. В список орфанных болезней в России внесено 230 заболеваний, при этом многие из заболевших являются пользователями туристских услуг с особыми потребностями.

Проведенный анализ особенностей оказания туристских услуг лицам с ограничением жизнедеятельности позволяет рассматривать туристов с психосоматическими (медико-физиологическими), психологическими и физическими отклонениями как клиентов с особыми потребностями в туристских услугах. Клиент с особыми потребностями в туристских услугах — это лицо, которое имеет нарушение в структурах и функциях организма и при отсутствии

доступности окружающей среды, не может воспользоваться наравне с другими инклюзивным туризмом. Проявление особых потребностей таких туристов выражаются в желании получить равный доступ к туристской инфраструктуре и реализовать свои права на достойный безопасный отдых.

У туристов с ограничением жизнедеятельности потребности связаны с желанием реализовать свои права на отдых наравне с другими отдыхающими. Это потребности на первый взгляд могут показаться тривиальными, не столь значительными, но для них они могут быть психологически важными. Туристы со статодинамическими нарушениями в большей степени озабочены, к примеру, будут ли на пути следования туристской группы двери с широким проходом, чтобы они смогли проехать на своей коляске или медицинские структуры для получения необходимой медицинской помощи. Дискриминирующим отношением по отношению к инвалидам является и запрет на возможность передвижения на коляске.

Нарушения основных функций организма, приводящие к ограничению жизнедеятельности, обуславливают особые требования инвалида в процессе потребления туристской услуги. В ряде случаев это продиктовано жизненной необходимостью.

Так, туристам с нарушением углеводного обмена, нестабильными сахарами (пациенты с сахарным диабетом), во время путешествия необходимо диетическое питание и возможность коррекции сахара крови. Диализным пациентам с почечной недостаточностью может потребоваться процедура гемодиализа, стомированным пациентам с нарушением выделительной функции кишечника и мочевыделительной системы необходимы специально оборудованные комнаты в туалетах для смены памперса или средств ухода за стомой. Возможно, потребуются и медицинское вмешательство, проведение реабилитационных мероприятий и др. Разнообразные потребности возникают и у других туристов с инвалидностью и ограничением жизнедеятельности.

Введение понятия «клиент с особыми потребностями в туристских услугах» основывается на анализе видов и форм ограничений жизнедеятельности, обуславливающего инвалидность. Выделение туристов с особыми потребностями в зависимости от нарушений основных функций организма, направлено на целенаправленное применение адаптивных туристских услуг в структуре инклюзивного туризма. Физические и психосоматические недостатки — это не атрибут индивида и не всегда его личная проблема, поэтому отсутствие условий для инвалидов может рассматриваться как особая форма дискриминации. Особые потребности туристов с ограничением жизнедеятельности не должны становиться препятствиями для полноценного функционирования человека в обществе.

Понятие «клиент с особыми потребностями в туристских услугах» акцентирует внимание туристской индустрии на необходимости дифференцированного подхода к потребностям лиц с ограничением жизнедеятельности и соответствующей адаптации туристского продукта. Инвалид может оплатить все расходы, связанные с путешествием, но он не приобретет туристский продукт, если ему не обеспечат адаптивные условия получения туристской услуги.

Социально-ориентированная туристская дестинация должна быть знакома с проявлениями нарушений в функциях и структурах организма инвалида в соответствии с его патологией. Для обеспечения процесса потребления туристских услуг следует своевременно предусмотреть возможность проявления психосоматических нарушений, определить специфику предполагаемой туристской услуги и наличие соответствующей туристской среды

с возможностью предоставления специализированной услуги, медико-психологического обеспечения.

Как уже говорилось выше, устранить препятствия, связанные с психосоматическими (медико-физиологическими) проблемами, или адаптировать к ним туриста можно путем создания условий, обеспечивающих адекватное функционирование его органов и систем, созданием позитивного психологического климата во время путешествия. В период потребления туристской услуги клиентам с особыми потребностями необходимы мониторинг нагрузки и отдыха, установление величины физических и психических напряжений. Необходим учет, коррекция и изучение психофизиологической характеристики туриста.

Психосоматические нарушения и связанные с этим особые потребности не могут служить препятствием для полноценного участия инвалида в туризме.

Взаимодействие с аудиторией:

1. Охарактеризуйте клиентов, имеющих особые потребности в туристских услугах.
2. Определите понятие «клиент с особыми потребностями в туристских услугах».
3. Определите потребности туристских услуг лиц с ограничением жизнедеятельности.

#### **1. ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

#### **2. Раздел 1. КЛИЕНТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Тема 1.2 Развитие инклюзивного туризма для лиц с особыми потребностями

#### **3. Цели занятия.**

-сформировать представление о правилах обслуживания потребителей услуг сферы туризма и гостеприимства, в том числе лиц с ОВЗ

- сформировать представление о безопасности обслуживания потребителей туристских услуг

-изучить требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий гостиничной и туристической деятельности

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Социальная адаптация клиентов с особыми потребностями средствами туризма	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Содержание здоровьесберегающих технологий.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением

		обратной связи
3	Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

С недавних пор в Российской Федерации развитию инклюзивного туризма стало уделяться повышенное внимание на федеральном уровне. В качестве одного из основных составляющих системы «инклюзивный туризм», который определяет органичность ее внутреннего строения и динамические взаимосвязи между доменами, можно выделить нормативно-правовую базу, которую условно можно представить в виде трех основных групп документов.

К первой группе относятся документы, защищающие права маломобильных людей и людей с инвалидностью, при доступе к туристским объектам и услугам.

Вторую группу составляют документы, регламентирующие требования при создании и организации доступной среды.

В третьей группе представлены нормативно-правовые документы, устанавливающие порядок оказания туристских услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья [22].

К тому же развитие инклюзивного туризма уже нашло свое отражение в Стратегии развития туризма на период до 2035 года, а также в национальном проекте «Туризм и индустрия гостеприимства».

В качестве одной из причин низкого спроса на инклюзивные туры, как в России, так и за ее пределами обычно выделяют психологический барьер людей с ОВЗ, который объясняется неизбежным дискомфортом, как в процессе путешествия, так и на туристских объектах. К тому же до сих пор нет точного определения понятия «инклюзивный туризм» и всех особенностей организации туризма для людей с ограниченными возможностями.

Один из архитекторов-колясочников Рон Мейсон совместно с коллегами из Государственного университета Северной Каролины сформировали 7 принципов универсального дизайна для организации инклюзивного туризма.

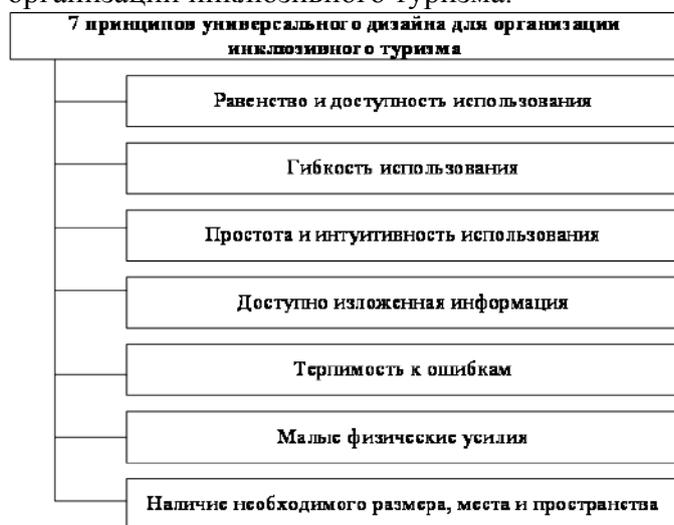


Рис. 1. Принципы универсального дизайна в инклюзивном туризме [5]

По мнению авторов данные принципы должны стать основополагающими для формирования доступной среды, организации инклюзивных туров и развития инклюзивного туризма в мире.

Европейские страны, в силу высокого процента инвалидности, решили практически все проблемы доступности среды для лиц с ограниченными возможностями.

Разные эксперты в области строительства определяют Великобританию одной из лучших стран для жизнедеятельности маломобильных групп населения, где шестая часть населения страны – инвалиды. Именно в этой стране все городские автобусы имеют специальные платформы, позволяющие легко подняться в салон маломобильным лицам. Пешеходные дорожки, переходы и железнодорожные платформы имеют «осязаемое покрытие» для слабовидящих и слепых людей, представляющее собой текстурированное покрытие, предостерегающее о проемах и спусках.

Великобритания делилась опытом в создании безбарьерной среды для проведения Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи в 2014 году. Проект по обмену опытом в сфере создания безбарьерной среды реализуется в рамках Меморандума о сотрудничестве между странами, принимающими Олимпийские и Паралимпийские игры, который был подписан в июне 2013 года Министерством торговли и инвестиций Великобритании и Министерством регионального развития России.

С 1970 года начинают разрабатываться строительные нормы и правила для Северным советом, в который входят Швеция, Дания, Норвегия и Исландия. Цель данного совета заключается в установлении единых стандартов физической доступности зданий, сооружений, как общественного, так и производственного характера, и районов для престарелых и инвалидов, поскольку принципы доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья идентичны.

Летом 2016 года Финляндия ратифицировала международную конвенцию ООН о правах инвалидов, теперь финны самостоятельно могут разрабатывать законы, которые позволят сделать жизнь людей с ОВЗ легче. Однако и до этого момента лица с ОВЗ, проживающие в Финляндии не чувствовали себя ограниченными и запертыми в своем микрорайоне. Вся городская инфраструктура финских городов построена так, что все люди чувствуют себя комфортно и безопасно – пандусы, лифты, туалеты для инвалидов, даже на колесо обозрения в Хельсинки без труда можно завести инвалидную коляску. Почти все финские отели оборудованы номерами для маломобильных граждан [15].

Норвегия уже в 1976г. включает в строительные нормы пункты, регламентирующие проектирование и строительство всех общественных зданий с элементами доступной среды, позволяющих обеспечивать свободный доступ, передвижение и пользование услугами для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Германия начала решать проблемы с обеспечением доступности и создания условий для передвижения инвалидов после Второй мировой войны. Поэтому сейчас практически все города страны имеют адаптированную инфраструктуру для маломобильных групп населения, включая транспорт, безбарьерные пешеходные переходы, пандусы, ответственное отношение в обществе [20].

Конституция Берлина Разделом II «Основные права, государственные цели» Статьей 11 определяет, что «люди с инвалидностью не должны быть ущемлены. Государство обязано обеспечить равные условия жизни для людей с инвалидностью и без нее», которая послужила основой для принятия закона 17 мая 1990 года о равноправии лиц с ограниченной дееспособностью и лиц без ограничений дееспособности [13].

За рубежом постоянно издаются документы, которые непосредственно улучшают жизнь людей с ограниченными возможностями здоровья. Такая деятельность должна служить примером для нашей страны, так как у нас в основном действуют нормативы, установленные еще в 1990-х годах.

Люди-инвалиды в Японии больше воспринимаются как люди с дополнительными потребностями, а не с ограниченными возможностями.

В Японии большая статья расходов государственного бюджета направлена именно на здравоохранение. В Японии существует закон, который обязывает организации создавать доступную среду для инвалидов и иметь в рабочем штате представителей этой категории

населения. Государственная финансовая поддержка любой активности, нацеленной на помощь инвалидам. Например, к каждому инвалиду-колясочнику приставлен социальный помощник, труд которого оплачивается из средств государства. Второй пример: любой инвалид-колясочник при нехватке собственных средств на покупку инвалидной коляски, управляемой с пульта, может попросить государство о финансовой помощи, причем неважно, сколько собственных средств он может вложить в покупку.

В Японии работают эксперты в области консультирования людей, которые совсем недавно получили степень инвалидности и испытывают психологические барьеры и высокий уровень стресса. Помимо этого, существуют различные центры реабилитации, которые проводят обучения по таким направлениям, как: баскетбол для инвалидов-колясочников, настольный теннис для людей, лишенных зрения, голбол, батутный спорт для людей с ОВЗ [16].

Весь общественный транспорт в Японии – доступная среда для инвалидов. В автобусах существуют откидные пандусы, а в автомобилях такси двери открываются автоматически, причем это удобно не только для людей с ОВЗ, но и для всех граждан. Откидные пандусы в японском транспорте пока что ручные, но ведутся разработки по установке автоматических пандусов, которые смогут завозить людей самостоятельно.

В Японии запущена муниципальная программа оборудования домов, в которых проживают инвалиды, по их запросу. Например, в спальню устанавливают специальное крепление, которое управляется с пульта и позволяет поднять тело человека и переместить на кровать.

Все международные отели обладают необходимым уровнем комфорта для людей с ограниченными возможностями. Такси используются специальные погрузки, которые облегчают колясочникам посадку в автомобиль. Для людей с ОВЗ доступен прокат инвалидных колясок, позволяющий взять инвалидное кресло в аренду.

В Китае все микроавтобусы или большие автобусы оборудованы рампой или специальным подъемником. В Китае имеются подъемники для инвалидных колясок на станциях метро. Туалеты для инвалидов-колясочников есть постоянно функционирующие везде: в торговых центрах, метро и аэропортах. В больших городах на пешеходных переходах отсутствуют высокие бордюры или препятствия для перемещения людей на колясках. Они оборудованы плавными спусками, пандусами или лифтами, что характерно для мостовых и переходов.

Каждый дом в Китае оборудован удобным входом, пандусом, а также лифтом для людей на колясках. Чем современнее дом, тем технологичнее он оборудован для людей с ограниченными возможностями. Как и в Японии, в Китае реабилитационные центры проводят обучения по таким направлениям, как: керлинг, все виды спорта в паралимпийских играх. Безбарьерная среда присутствует в гостиницах, аэропортах и на железнодорожных вокзалах: гиды, сиделки, медицинские сестры, услуги по обработке багажа и т.д.

Корейское правительство старается решать вопрос трудоустройства людей с ограниченными возможностями. В стране действует закон, согласно которому предприятия обязаны иметь в своем штате не менее 2% сотрудников с физическими недостатками. При невыполнении этого условия компании облагаются штрафами. В городах существуют специальные центры реабилитации, которые помогают людям с ограниченными возможностями пройти профессиональную подготовку, а затем помогают устроиться на работу.

У каждой станции метро в Южной Корее обычно несколько выходов на поверхность – нередко даже по 8-10, большинство из которых оборудованы лифтами. При этом стандартные спуски в метро обычно представляют из себя неширокий эскалатор и рядом широкую лестницу, оборудованную платформой для спуска инвалидов-колясочников. В поездах метро для них предусмотрены отдельные двери в вагон, в котором отсутствуют сиденья.

Основные туристические места и достопримечательности также предусматривают удобства для людей с ограниченными возможностями. Кроме того, что входные билеты для них бесплатны, все практически все входы оборудованы пандусами и туалетами, которые шире обычных, в них установлены безопасные ручки, специальные стульчаки, низкие раковины и т.д. [19]

В Корее используются специальные банкоматы, ориентированные на людей с ограниченными возможностями, отличающиеся высотой и клавиатурой.

В некоторых местах (например, на ручье Чонгечхон, в парке Сеульский лес, парке реки Ханган, в Сеульском музее искусства, в крупных универмагах, парках развлечений Лотте Ворд и Эверленд) предусмотрена аренда инвалидных колясок. Аренда бесплатная по предъявлению удостоверения личности. В парках развлечений оборудованы специальные пункты медицинской помощи, а также имеется возможность запросы бесплатной услуги сопровождения.

Большинство примеров показали, что наиболее обобщенный передовой опыт можно найти в туристических направлениях, которые приняли политику по социальным вопросам и защите прав людей с ограниченными возможностями.

При анализе различных видов опыта целью являлся отбор примеров, охватывающих такие категории, связанные с туризмом, как обучение, работа, транспорт, размещение, туроператорская и турагентская деятельность, информация для туристов,

Взаимодействие с аудиторией:

1. Рассмотрите дискриминирующие факторы к туристам со статодинамическими нарушениями.
2. Нарушение каких основных показателей жизнедеятельности человека характеризует инвалидность?
3. Рассмотрите умение анализировать проблемы клиентов с особыми потребностями, возможности их предотвращения.
4. Используйте основные термины, раскрывающие основы коммуникации при организации своей работы в коллективе

## 1. ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

### 2. РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ

#### Тема 2.1. Понятие социального туризма

#### 3. Цели занятия.

- сформировать представление о формах и методах контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
- сформировать представление о целях и задачах проекта
- изучить технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Система социального туризма в России.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Социальные туры и их отличительные особенности.	Информационная лекция Обзорная лекция

		Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ сказано: «туризм социальный – туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей».[1]

Другими словами, социальный туризм – это любой вид туризма (познавательный, курортный, экологический, сельский и т.д.), расходы на который полностью или частично оплачиваются туристу из финансовых источников, предназначенных на социальные нужды.

В целом социальный туризм рассматривается как экономическая категория и в большинстве законов различных государств этот вид туризма причисляется к приоритетным. Российский закон дает социальному туризму третью степень приоритета после внутреннего и въездного направлений туризма.

Процитированная из федерального закона формулировка – пока единственная в отношении именно социального туризма. Но до сих пор в нашей стране не разработан регламентирующий документ, который бы определял механизм получения от государства полагающегося по закону вспомоществование из бюджетных средств, предусматриваемых на социальные нужды. Нет и конкретного определения, кто из туристов, на какие свои путешествия, где и когда может получить финансовую поддержку от государства на эти цели.

Главная цель социального туризма – создание условий для путешествий пенсионерам, инвалидам, ветеранам войны и труда, школьникам, молодежи и любым иным гражданам, которым государство, государственные и негосударственные фонды, иные организации оказывают социальную поддержку.

На примере ряда цивилизованных стран мы видим, что социальный туризм развивается в виде «ассоциативного туризма», организаторами которого являются профессиональные союзы туристских компаний и ассоциации социального туризма. Основной задачей социального туризма стала организация дешевых поездок для людей с низкими доходами. Немалую роль в развитии социального туризма сыграли и муниципальные органы власти, создавая для этого не только экономические условия (предоставление социально ориентированному туризму льгот на землю, льгот в части налогообложения и др. преференции), но и инфраструктурные, в первую очередь, ориентированные на людей с ограниченными физическими возможностями. Именно поэтому в странах Европы туризм для этой категории граждан – обыденное явление. Свои услуги в этой сфере предлагают множество турфирм, имеющих разнообразные специализированные туристские программы и экскурсии для инвалидов. Экономически выгодному развитию социального туризма способствует не наличие отдельных единичных инфраструктурных элементов, а созданная целеполагающая система,

обеспечивающая доступ людей к полноценному отдыху, а значит и эффективному восстановлению физических и духовных сил.

Так, например, в Германии в целях развития культурно-познавательного туризма все места досуга обустроены с учётом потребностей маломобильных граждан. В музеях и театрах, как правило, имеются кресла-коляски, которыми могут воспользоваться инвалиды. Большое внимание «доступному» культурно-познавательному туризму уделяется и в Испании. Британские турфирмы, предлагающие социальные туры провели инспекцию в Барселоне и признали ее одним из лучших туристских направлений в мире с этой точки зрения. Недавно был создан специальный сайт «Доступный туризм», содержащий все сведения о соответствующих поездках в Каталонию. Там можно найти подробную информацию о 19 турмаршрутах, на которых созданы необходимые условия для приема инвалидов и людей пожилого возраста.

В Финляндии (регион Порвоо) находится сразу несколько малых фирм, предлагающих услуги по организации водного туризма для инвалидов на прогулочных судах, куда могут подняться люди на инвалидных креслах.

Во Франции, наибольшее распространение получила такая форма социального туризма, как сельский туризм. Ассоциация социального туризма, развивающая это направление, владеет объектами отдыха и, предлагает их за небольшую плату своим пайщикам. Недорогой отдых на природе востребован круглый год, в том числе и молодёжью.

В Австрии наибольшее развитие получил спортивно-развлекательный туризм. Горный курорт Тироль вошел в число самых приспособленных для инвалидов колясок районов Европы. Люди, нуждающиеся в специальных средствах передвижения, получили возможность не просто беспрепятственно гулять по улицам Тироля и осматривать достопримечательности, но и подниматься на определенные горные высоты и, что самое ценное, заниматься всеми, доступными для них активными видами спорта на базах отдыха. Те, кто уже опробовал новую технику, утверждают, что инфраструктура Тироля действительно стала доступной и благоприятной для всех категорий туристов.

Мировой опыт убеждает – массовость общедоступного социального туризма перекрывает его дешевизну суммарным притоком и быстрой оборачиваемостью живых денег, что увеличивает занятость населения, привлекает инвестиции в туризм непосредственно на местах, а заодно и налоговые поступления. Благодаря туризму повсюду в мире государства богатеют, поддерживая эту сферу законодательно выверенной политикой.

В современной России развитие социального туризма возможно пока только через государственное регулирование, поставив во главу угла общедоступность туризма внутри страны.

Сегодня развитие социального туризма в России и ее регионах сдерживается практически полным отсутствием правового обеспечения данной сферы. Очевидна необходимость реорганизации и совершенствования системы управления социальным туризмом, как на федеральном, так и региональном уровнях. Практически отсутствует теоретическая разработка форм предоставления социального туризма в новых экономических условиях. Теория и формы социального туризма, наработанные в рамках советской системы, устарели и не пригодны для применения в настоящей социально-экономической ситуации. Они требуют коренной переработки и осмысления для выработки методов, адекватно соответствующих новой модели общественного и государственного строя.

Практика проведения социальных туров в России и за рубежом показывает, что их организация имеет свою специфику. Особенно это выражается в работе с ограниченно дееспособными лицами, в том числе с инвалидами. Эффективность этой работы напрямую зависит от наличия и развития соответствующей инфраструктуры. Надо признать, что в России инфраструктура для организации инвалидного туризма

отсутствует. Имеющиеся в некоторых общественных местах пандусы не снимают проблему дискомфорта, а чаще невозможного, перемещения людей, например, с нарушениями опорно-двигательного аппарата. В результате ущемляются конституционные права и интересы этих людей в их желании путешествовать и постигать Родину.

Другая проблема – специализированные кадры. Здесь сказался многолетний «простой» в подготовке специалистов в сфере социального туризма, что естественным образом привело к дефициту профессионального туристского опыта, как пример – обслуживание туристов и экскурсантов с дефектами зрения или слуха.

Обратившись к мировому опыту, мы видим демонстрацию примеров заботы о гражданах в удовлетворении их духовных потребностей. Люди всегда стремятся увидеть, узнать родной край, свою страну. Они хотят, чтобы это стало доступно, чтобы путешествия духовно их обогащали, радовали, наполняли яркими впечатлениями. Это – нормальная всеобщая потребность, и она должна быть социально удовлетворена. Несмотря на то, что в России социальный туризм нормативно не определен (проект закона о социальном туризме отклонен), государственная задача по созданию экономически выгодных условий для работы туроператоров по формированию и реализации общедоступных туров на внутреннем рынке остается.

Развитие социального туризма – один из наиболее мощных рычагов для создания реальной безбарьерной среды на транспорте, развития доступности во всей инфраструктуре, вовлечение инвалидов в активную социальную жизнь общества. Социальный туризм открывает доступ людям к историческим, духовным, культурным ценностям России и мира. Кроме того, развитие социального туризма ведет к развитию туризма в городе и стране в целом, делает его привлекательным для иностранных туристов-инвалидов. Это напрямую связано с экономическими выгодами и с повышением авторитета на международном уровне.

Взаимодействие с аудиторией:

1. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
3. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
4. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
5. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.

## 1. ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

### 2. РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ

Тема 2.2. Обеспечение санаторно-лечебными услугами клиентов с особыми потребностями

#### 3. Цели занятия.

- сформировать представление о формах и методах контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
- сформировать представление о целях и задачах проекта
- изучить технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Санаторно-курортные услуги для лиц с ОВЗ.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3	Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5.1 Социально-бытовые услуги

Социально-бытовые услуги инвалидам предоставляют в следующих объемах и формах:

5.1.1 Услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности инвалидов:

а) предоставление инвалидам жилой площади, помещений для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурно-бытового обслуживания;

б) предоставление в пользование мебели, адаптированной к нуждам и запросам инвалидов в соответствии с ограничениями их жизнедеятельности согласно утвержденным нормам;

в) содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи;

г) приготовление и подача горячего питания, включая диетическое питание по соответствующим диетам для взрослых инвалидов и детей-инвалидов;

д) предоставление мягкого инвентаря (одежды, в том числе специального назначения, обуви, в том числе ортопедической, в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, нательного белья и постельных принадлежностей);

е) предоставление инвалидам - клиентам учреждения возможности пользоваться телефонной связью и почтовыми услугами в соответствии с действующими тарифами;

ж) выделение супругам из числа проживающих в учреждении инвалидов - клиентов учреждения изолированного жилого помещения для совместного проживания;

и) обеспечение возможности беспрепятственного приема посетителей как в выходные и праздничные дни, так и в рабочие дни в дневное и вечернее время;

к) оснащение занимаемых инвалидами жилых помещений специальными средствами и приспособлениями в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида;

л) предоставление социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера инвалидам, неспособным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия, как встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь волосы, ногти, мужчинам брить бороду и усы;

м) предоставление транспорта для поездок инвалидов к местам лечения, обучения, участия в культурно-досуговых мероприятиях, если по состоянию здоровья им противопоказано пользоваться общественным транспортом;

н) оказание помощи инвалидам в пользовании:

- специальными приспособлениями для личной гигиены (приспособлениями для умывания, принятия душа, ванны и т.п.);
- специальным оборудованием для туалетных комнат (подъемниками, опорами, поручнями, специальными унитазами с подлокотниками, душами и воздушными сушилками, устройствами для опускания и подъема унитаза и др.);
- специально оборудованными средствами транспорта для перевозки инвалидов, в том числе средствами, оснащенными поручнями, подъемниками и другими приспособлениями для обеспечения безопасности;
- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями зрения, слуха и голосообразования, в том числе специальными телефонными аппаратами; звукоусиливающей аппаратурой; декодерами телетекста для глухих и дисплеями для слепых; системами чтения и трансформации текста в другие формы воспроизведения; атласами, глобусами, картами для инвалидов по зрению; внутренними переговорными устройствами и др.;
- приспособлениями для одевания, раздевания и захвата предметов;
- слуховыми аппаратами, в том числе с ушными вкладышами индивидуального изготовления; аналоговыми слуховыми аппаратами - заушными, внутриушными и карманными различных мощностей и модификаций; цифровыми заушными слуховыми аппаратами различных мощностей и модификаций; голосообразующими аппаратами, внутренними переговорными устройствами и устройствами синтезированной речи различных модификаций;
- оптическими средствами (лупами разной конструкции и кратности без освещения и с подсветкой, очками различной конструкции для дали и близи, электронными ручными видоувеличителями);

п) ознакомление инвалидов с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, различными креслами-колясками, перилами, стойками, поручнями, подлокотниками и т. д.), оказание практической помощи в пользовании этим оборудованием с соблюдением всех мер безопасности;

р) содействие в предоставлении в личное пользование инвалидам — клиентам учреждений следующих технических средств, приспособлений, приборов (с разъяснением порядка и правил их использования и оказанием помощи при пользовании ими).

- приспособлений для восстановления способности к самостоятельному передвижению (тростей, костылей, опор, поручней и т.д.);
- кресел-колясок с ручным приводом, электроприводом и малогабаритных;
- приспособлений для приготовления и приема пищи (специальной посуды, наборов столовых приборов для инвалидов и приспособлений для пользования ими, приспособлений для нарезки продуктов, очистки овощей и картофеля, мытья овощей и посуды);

- одежды специального назначения для инвалидов, сконструированной и изготовленной по индивидуальным заказам с учетом функциональных возможностей;

с) содействие в обеспечении детей-инвалидов — клиентов учреждений, являющихся сиротами или лишенными попечительства родителей, по достижении 18 лет жилыми помещениями вне очереди органами местного самоуправления по месту нахождения данных учреждений либо по месту их прежнего жительства по их выбору, если индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида предусматривает возможность осуществлять детям самообслуживание и вести самостоятельный образ жизни;

т) организация реабилитационных мероприятий, культурное и бытовое обслуживание, поддержание активного образа жизни.

#### 5.1.2 Прочие социально-бытовые услуги:

- предоставление на время пребывания в учреждении полустационарного обслуживания постельных принадлежностей и спального места в специальном помещении, отвечающем санитарногигиеническим требованиям;
- обеспечение или содействие в обеспечении книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей — игрушками) и иным, необходимым для организации досуга;
- содействие в получении направления в учреждения стационарного социального обслуживания;
- покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов;
- помощь в приготовлении пищи;
- предоставление помещений для отправления религиозных обрядов, создание для этого соответствующих условий;
- доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом — для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;
- сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная доставка;
- содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений;
- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;
- помощь в чтении и написании писем и другой корреспонденции;
- сопровождение в медицинские учреждения;
- содействие в организации ритуальных услуг.

#### 5.2 Социально-медицинские услуги

Социально-медицинские услуги инвалидам предоставляют в следующих объемах и формах:

##### 5.2.1 Услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности инвалидов:

а) содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования в лечебно-профилактических учреждениях;

б) проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первичной медицинской помощи;

в) создание инвалидам условий проживания, отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям;

г) обеспечение ухода с учетом состояния здоровья (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и др.);

д) содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

е) содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов;

ж) организация добровольного участия в лечебно-трудовом процессе с учетом состояния здоровья и желания в соответствии с медицинским заключением;

и) организация прохождения диспансеризации;

к) госпитализация или содействие в госпитализации в лечебно-профилактические учреждения, содействие в направлении (по показанию врачей) на санаторно-курортное лечение;

л) содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов) и протезно-ортопедической помощи;

м) содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;

н) организация квалифицированного медицинского консультирования;

п) оказание помощи в медицинской реабилитации;

р) помощь в выполнении процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими изделиями медицинского назначения);

с) профилактика и лечение пролежней;

т) проведение оздоровительных тренингов для детей-инвалидов с использованием тренажеров:

- аэробных, силовых, гребных;
- велотренажеров;
- беговых (роликовых) дорожек;
- манежей, ходунков, батутов;
- для укрепления позвоночника, мышц бедра, для разработки нижних конечностей;
- шведских стенок, массажных кушеток, шариковых бассейнов и др.;

у) организация игр с детьми-инвалидами в игровых комнатах с набором различных игр;

ф) занятия с детьми-инвалидами в сенсорных комнатах с использованием набора следующих средств:

- ламп на соляных кристаллах;
- воздушно-пузырьковых колонок;
- набора различных массажных мячей, валиков и пр.;
- комплекта для климато- и ароматерапии с набором солей и ароматических масел;
- сухого душа;

х) проведение диагностики и восстановительного лечения инвалидов в следующих кабинетах биологической обратной связи (БОС):

- опорно-двигательных;
- логотерапевтических;
- коррекции зрения;
- кардиопульмамологических;
- урологических;
- акушерско-гинекологических;
- коррекции психоэмоционального состояния;

ц) проведение лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов с использованием:

- гимнастических колец, палок, скамеек, матов, обручей, резиновых лент, булав;
- кистевых и грудных эспандеров;
- гантелей разной массы;
- столов, ракеток и мячей для настольного тенниса;
- шведских стенок, гребных тренажеров, кистевых динамометров, тугоров, роликовых дорожек и др.

5.2.2 Прочие социально-медицинские услуги

- санитарно-гигиенические услуги;
- организация лечебно-оздоровительных мероприятий;

- содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского характера в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида;
- помощь в освоении и выполнении посильных физических упражнений;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек и др.);
- содействие в обеспечении по медицинским показаниям лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;
- содействие в получении путевок на санаторно-курортное лечение;
- оказание экстренной доврачебной помощи, вызов врача на дом, сопровождение обслуживаемых инвалидов в учреждения здравоохранения и посещение их в этих учреждениях в случае госпитализации;
- выполнение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, инъекции, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм);
- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними;
- наблюдение за состоянием здоровья и оказание санитарно-гигиенической помощи обслуживаемым инвалидам (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание);
- взятие материалов для проведения лабораторных исследований (кал, моча);
- проведение санитарно-просветительской работы;
- социально-медицинский патронаж инвалидов.

### **5.3 Социально-психологические услуги**

Социально-психологические услуги инвалидам предоставляют в следующих объемах и формах:

5.3.1 Услуги, направленные на обеспечение социально-психологической безопасности инвалидов:

а) социально-психологическое консультирование (получение от клиента информации о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения его социально-психологических проблем);

б) психодиагностика (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, обуславливающих затруднения его самореализации в различных сферах жизнедеятельности, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности клиента);

в) психологическая коррекция (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии для обеспечения соответствия психологических особенностей возрастным нормативам, оказание помощи в преодолении трудностей повседневной жизни, определяемых психологическими причинами, проблем и жалоб невротического характера, а также при стремлении личности изменить свою жизнь либо ставящей цель личностного развития, посредством психокоррекционных воздействий, направленных на оптимизацию поведения и развитие личности лица с инвалидностью);

г) психологические тренинги (активное психологическое воздействие, направленное на формирование отсутствующих или недостающих психологических умений и навыков, необходимых для адаптации к изменяющимся условиям жизни и успешной самореализации в различных сферах жизнедеятельности);

д) психологическая помощь и поддержка (психологические воздействия в системе «психолог — клиент», направленные на решение проблем клиента, лежащих в основе глубинных жизненных трудностей и межличностных конфликтов);

е) социально-психологический патронаж (систематическое наблюдение за клиентами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказания клиентам, при необходимости, психологической помощи и поддержки).

ж) проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;

и) психологопрофилактическая работа (содействие в формировании у клиентов потребности в психологических знаниях, желании использовать их для работы над собой, своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности клиента, затруднений его самореализации в различных сферах жизнедеятельности);

к) проведение мероприятий по психологической разгрузке инвалидов с использованием оборудования для ароматерапии, аудиоаппаратуры с набором кассет, компакт-дисков, видеоманитофонов с набором видеокассет, телевизоров.

5.3.2 Прочие социально-психологические услуги:

- экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону);
- посещение специалистом-психологом в стационарных учреждениях здравоохранения для консультационно-психокоррекционных услуг.

#### **5.4 Социально-педагогические услуги**

Социально-педагогические услуги инвалидам предоставляют в следующих объемах и формах:

5.4.1 Социально-педагогические услуги, направленные на обеспечение социальной безопасности инвалидов:

а) организация получения образования инвалидами с учетом их физических возможностей и умственных способностей, создание условий для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими образования по специальным программам, создание условий для получения школьного образования по специальным программам;

б) услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей и участия в трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса;

в) социально-педагогическое консультирование;

г) организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерты художественной самодеятельности, юбилеи и другие культурные мероприятия);

д) педагогическая коррекция.

5.4.2 Прочие социально-педагогические услуги:

- организация досуга (встречи с деятелями литературы и искусства, концерты, посещение театров, выставок и другие культурные мероприятия);
- содействие в организации обучения детей-инвалидов на дому, определение формы обучения детей, оказание практической помощи в организации обучения;
- содействие в организации труда детей-инвалидов и членов их семей на дому;
- помощь родителям в обучении детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, а также другим формам жизнедеятельности;
- обучение родителей детей-инвалидов основам их реабилитации в домашних условиях.

#### **5.5 Социально-трудовые услуги**

5.5.1 Социально-трудовые услуги инвалидам всех групп предоставляют в виде содействия трудоустройству инвалидам (через службы занятости), предполагающего целенаправленную деятельность по подбору им рабочих мест, на которых обеспечивается соответствие выполняемого труда их профессиональной подготовке.

Процесс содействия трудоустройству включает в себя следующие социальные услуги:

- консультирование и информирование граждан по вопросам трудоустройства;
- содействие в поиске подходящей работы;
- трудоустройство на открытом рынке труда;
- трудоустройство на дому.

5.5.1.1 Консультирование инвалидов по вопросам трудоустройства включает в себя:

- прогнозирование различных вариантов трудовой деятельности;

- составление плана трудоустройства, включая необходимую психологическую поддержку;
- социальную адаптацию на рынке труда;
- помощь в разрешении проблем инвалидам, испытывающим трудности в поиске подходящей работы.

5.5.1.2 Консультирование и информирование инвалидов по вопросам трудоустройства предполагает сообщение им информации о состоянии рынка труда, наличии вакантных рабочих мест, спектре профессий, требованиях доступных человеку профессий, условиях и характере труда, различных вариантах занятости (общественные работы, постоянное или временное трудоустройство, предпринимательская деятельность и т. п.). о правах и гарантиях в области занятости населения и защиты от безработицы.

5.5.1.3 Содействие инвалидам в трудоустройстве предполагает помощь им в получении подходящей работы в соответствии с их интересами, способностями, возможностями и с потребностями рынка труда. Подбор варианта подходящей работы осуществляют с учетом профессии (специальности), должности, вида деятельности, уровня профессиональной подготовки и квалификации, опыта и навыков работы, размера среднего заработка по последнему месту работы, транспортной доступности рабочего места, пожеланий гражданина к искомой работе (заработной платы, режима рабочего времени, места расположения, характера труда, должности, профессии/специальности), а также требований работодателя к исполнению трудовой функции и кандидатуре работника.

5.5.1.4 Организация лечебно-трудовой деятельности инвалидов с применением средств, адаптированных для них:

- швейных и вязальных машин, приспособлений и устройств для управления ими, изделий и приспособлений, используемых в процессе шитья, вязанья, вышивания и глаженья;
- пишущих машинок с крупным шрифтом и шрифтом Брайля и приспособлений для работы на них;
- садовых инструментов и приспособлений, обеспечивающих инвалидам возможность работы с ними;
- приспособлений для занятия гончарными работами, ловлей рыбы и т.д.

5.5.1.5 Трудоустройство инвалида на открытом рынке труда — целенаправленная деятельность, позволяющая подобрать подходящую работу и обеспечить рациональное трудоустройство в соответствии с его трудовыми возможностями.

5.5.1.6 Трудоустройство на дому — целенаправленная деятельность, позволяющая инвалиду подобрать подходящую работу на дому и обеспечить рациональное трудоустройство в домашних условиях в соответствии с его трудовыми возможностями.

5.5.1.7 Содействие несовершеннолетним инвалидам (через органы опеки, попечительства и службы занятости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности.

5.5.2 Дополнительные социально-трудовые услуги инвалидам отдельных групп в зависимости от особенностей их социального положения предоставляют в следующих объемах и формах.

5.5.2.1 Социально-трудовые услуги малоимущим инвалидам с несовершеннолетними детьми:

- а) консультирование по вопросам самообеспечения семьи;
- б) организация мероприятий по привлечению средств для оказания помощи таким семьям путем проведения благотворительных аукционов, выставок-продаж вещей, бывших в употреблении, и т.д.

5.5.2.2 Социально-трудовые услуги несовершеннолетним инвалидам:

- а) содействие в выборе профессии, получении квалификации, трудоустройстве;
- б) консультирование по вопросам самообеспечения.

5.5.2.3 Социально-трудовые услуги инвалидам, желающим найти временную работу, работу с сокращенным рабочим днем, работу на дому или в других определенных условиях:

- а) содействие в поиске требуемой работы и устройстве на нее,
- б) консультирование по вопросам развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и другим вопросам улучшения своего материального положения.

5.5.2.4 Социально-трудовые услуги выпускникам специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних и школ-интернатов:

- а) содействие (через органы опеки, попечительства и службы занятости) в получении временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, интересам, потребностям, а также в профессиональной ориентации и получении специальности;
- б) социально-экономическая помощь и поддержка на начальном этапе самостоятельной жизни до достижения совершеннолетия;
- в) консультирование по вопросам самообеспечения.

5.5.2.5 Социально-трудовые услуги инвалидам, пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими:

- а) содействие в поиске работы и устройстве на нее;
- б) содействие (через службы занятости) в получении временной или постоянной работы, а также в профессиональной ориентации.

5.5.2.6 Социально-трудовые услуги инвалидам, освобождающимся из мест лишения свободы:

- а) содействие в поиске работы и устройстве на нее,
- б) содействие (через службы занятости) в получении временной или постоянной работы, а также в профессиональной ориентации.

5.5.2.7 Социально-трудовые услуги инвалидам, находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженцам и вынужденным переселенцам:

- а) содействие в поиске работы и устройстве на нее;
- б) содействие (через службы занятости) в получении временной или постоянной работы, а также в получении профессиональной ориентации;
- в) консультирование по вопросам развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и другим вопросам улучшения материального положения.

## **5.6 Социально-правовые услуги**

Все социально-правовые услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение социальной безопасности инвалидов и предоставляются в следующих объемах и формах:

- консультирование по вопросам, связанным с правами инвалидов на социальное обслуживание в государственных и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов;
- оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающих или ущемляющих законные права инвалидов;
- оказание помощи в оформлении документов, в том числе удостоверяющих личность;
- оказание помощи в пенсионном обеспечении и предоставлении других социальных выплат;
- содействие в осуществлении установленных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки инвалидов;
- содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- обеспечение свободного посещения инвалидов нотариусом, законными представителями, представителями общественных объединений, священнослужителями, родственниками и другими лицами;

- содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилищных фондов в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение социального обслуживания, а в случае, если в жилых помещениях остались проживать члены их семей, — в течение всего времени пребывания в этом учреждении;
- оказание помощи проживающим в учреждениях стационарного социального обслуживания детям-инвалидам, являющимся сиротами или лишенным родительского попечительства и достигшим 18-летнего возраста, в обеспечении их жилыми помещениями органами местного самоуправления по месту нахождения данных учреждений либо по месту прежнего места жительства, если индивидуальная программа реабилитации инвалида предусматривает возможность осуществлять им самообслуживание и вести самостоятельный образ жизни;
- содействие в получении юридической помощи, социально-правового консультирования и иных правовых услуг.

### **5.7 Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности**

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала инвалидов в качестве лиц, имеющих ограничения жизнедеятельности по ГОСТ Р 57760.

#### **5.8 Срочные социальные услуги**

Срочные социальные услуги включают в себя:

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов инвалидов;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
- иные срочные социальные услуги в целях оказания неотложной помощи инвалиду.

#### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Обобщенный перечень нормативно-правовых документов по обеспечению доступной среды, документы на предприятии по обслуживанию гостей с ОВЗ.
2. Требования к парковочным местам для специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями
3. Требования к обеспечению входа в коллективное средство размещения для лиц с ограниченными возможностями
4. Требования к помещению (зданию) гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
5. Требования оснащения СПиР гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
6. Требования зоны помощи при эвакуации гостиничного комплекса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями
7. Требование обеспечения безопасности гостей с ОВЗ

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

***КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)***

**1. ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

**2. Раздел 1. КЛИЕНТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Тема 1.1 Особые потребности потребителей туристских услуг

Тема 1.2. Развитие инклюзивного туризма для лиц с особыми потребностями

**3. Цели занятия.**

-сформировать представление о правилах обслуживания потребителей услуг сферы туризма и гостеприимства, в том числе лиц с ОВЗ

- сформировать представление о безопасности обслуживания потребителей туристских услуг

-изучить требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий гостиничной и туристической деятельности

**4. Структура практического занятия.**

п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	. Инклюзивный туризм за рубежом и в России.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

**5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.**

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

## **Тема практического занятия 1.1: Особые потребности потребителей туристских услуг**

**Форма практического задания:** дискуссия

### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Инклюзивный туризм за рубежом и в России.
2. Организация туруслуг для лиц с нарушениями слуха
3. Организация туруслуг для лиц с нарушениями зрения.
4. Потребности туристов с ДЦП.
5. Организация туруслуг для лиц с нарушениями речи.
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.

## **Тема практического занятия 1.2: Развитие инклюзивного туризма для лиц с особыми потребностями**

**Форма практического задания:** дискуссия

### **Темы вопросов для обсуждения:**

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

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

### **1. ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

#### **2. РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ**

Тема 2.1. Понятие социального туризма

Тема 2.2. Обеспечение санаторно-лечебными услугами клиентов с особыми потребностями

#### **3. Цели занятия.**

- сформировать представление о формах и методах контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
- сформировать представление о целях и задачах проекта
- изучить технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности

#### **4. Структура лекционного занятия.**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание (кратко)</b>	<b>Методы и средства обучения</b>
1	Санаторно-курортные услуги для лиц с ОВЗ.	Групповая, научная

		дискуссия, диспут Дискуссия
2	Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3	Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

### Тема практического занятия 2.1: Понятие социального туризма

**Форма практического задания:** дискуссия

#### Темы вопросов для обсуждения:

1. Особенности организации и финансирования социального туризма.
2. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
3. Понятие доступной среды.
4. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
6. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
7. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
8. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
9. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
10. Инфраструктура безбарьерного туризма.

### Тема практического занятия 2.2: Обеспечение санаторно-лечебными услугами клиентов с особыми потребностями

**Форма практического задания:** кейс-задание

#### Содержание задания:

##### *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:

- Санаторно-курортный комплекс
- Санаторий
- Профилакторий

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.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма рубежного контроля – Контрольная работа**

Приложение № 3 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные  
пособия по дисциплине (модулю)

**УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Раздел 1. КЛИЕНТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Тема 1.1 Особые потребности потребителей туристских услуг



Источник: [https://vuzlit.com/377286/turistskie\\_potrebности\\_turistskiy\\_marketing](https://vuzlit.com/377286/turistskie_potrebности_turistskiy_marketing)



Источник: <https://sber.pro/publication/inkliuzivnyi-turizm-kak-rynok-otvechaet-na-zaprosy-osobennykh-gostei>

Тема 1.2. Развитие инклюзивного туризма для лиц с особыми потребностями



Источник: [https://tourlib.net/statti\\_tourism/ivanov3.htm](https://tourlib.net/statti_tourism/ivanov3.htm)



Источник: <https://1economic.ru/lib/117194>



Источник: [https://spravochnick.ru/turizm/turizm\\_dlya\\_lic\\_s\\_ogranichennymi\\_vozmozhnostyami/](https://spravochnick.ru/turizm/turizm_dlya_lic_s_ogranichennymi_vozmozhnostyami/)



Источник: [https://vk.com/wall-104373126\\_1959](https://vk.com/wall-104373126_1959)

## Раздел 2 СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ

### Тема 2.1 Понятие социального туризма

# СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ

это любой вид туризма (познавательный, курортный экологический, сельский и т.д.), расходы на который полностью или частично оплачиваются туристу из государственных и частных финансовых источников, предназначенных на социальные нужды.



Источник: <https://shareslide.ru/obshchestvoznanie/prezentatsiya-nauchno-issledovatel'skoy-raboty-na-temu>

## **ПРИМЕР: Социальный туризм (туротерапия)**

• ЭТО ВИД ТУРИЗМА, РАСХОДЫ НА КОТОРЫЙ ПОЛНОСТЬЮ ИЛИ ЧАСТИЧНО ОПЛАЧИВАЮТСЯ ТУРИСТУ ИЗ ФИНАНСОВЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ НА СОЦИАЛЬНЫЕ НУЖДЫ.

### • ВИДЫ:

- Рекреационный, оздоровительный и медицинский туризм
- Спортивно-оздоровительный туризм
- Культурно-развлекательный и познавательный туризм
- Религиозный туризм
- Сельский туризм
- Экологический туризм



Источник: <https://ppt-online.org/409466>

## СОЦИАЛЬНЫЙ ТУРИЗМ



Развитие социального туризма для представителей старшего поколения (лечебно-оздоровительного, культурно-познавательного, экологического, религиозного, круизного туризма и др.) направлено на повышение активного отдыха, восстановление и укрепление психического и физического здоровья пожилых людей.

Путешествие является уникальным средством реабилитации, дает возможность расширять круг общения по интересам, устанавливать независимые и разнообразные контакты, которые помогают получить уверенную и эффективную жизненную поддержку, необходимую человеку старшего поколения.

Источник: <http://zdorn.ru/2017-04-18-08-12-24/2017-04-18-08-13-41.html>

Тема 2.2 Обеспечение санаторно-лечебными услугами клиентов с особыми потребностями



### Санаторно-курортное лечение и отдых

это медицинская помощь, осуществляемая в профилактических, лечебных и реабилитационных целях на основе использования природных лечебных факторов в условиях пребывания на курорте, в лечебно-оздоровительной местности, в санаторно-курортных организациях.

**Цель:** сохранение и укрепление здоровья населения



Государство рассматривает санаторно-курортное дело как важнейшее звено в системе социальных мер по укреплению здоровья населения



19

Источник: <https://korenovsk-rc.ru/foto/vitiligo-sanatorno-kurortnoe-lechenie.html>



Источник: <https://xn--h1akbclvl.xn--p1ai/articles/disability/sanatornoe.php>



Источник: <https://sever138.ru/text/06-04-2023/005/>



Источник: <https://crimeagood.ru/2022/04/sanatorij-n-n-burdenko-v-saki-ceny-lechenie-otzyvy/>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



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

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

политических и социальных наук

Е.А. Петрова

«28» февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
ТЕХНОЛОГИИ ВОЗМОЖНОСТЕЙ И БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ**

*Направление подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва, 2024 г.

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны преподавателем кафедры инклюзивных социальных групп Ю.М. Марченко.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании Ученого совета факультета политических и социальных наук.

Протокол № 12 от «28» февраля 2024 г.

Декан факультета,  
Д-р. психол. наук,  
профессор



Е.А. Петрова

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	10
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	14
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	24

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При

неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос — это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, — это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>РАЗДЕЛ 1. Человек с инвалидностью в инклюзивном обществе</b>	
Тема 1.1. Проблемы и ресурсы лиц с различными ОВЗ и инвалидностью	Классификации и особенности лиц с нарушениями слуха, зрения, речи, опорно-двигательного аппарата, соматическими заболеваниями, интеллектуальными нарушениями, расстройства аутистического спектра, синдром дефицита внимания и гиперактивность, сложные нарушения развития.
Тема 1.2. Особенности взаимодействия и правила общения с людьми, имеющими ОВЗ и инвалидность	Этика построения коммуникации с людьми, имеющими нарушения слуха, зрения, речи, опорно-двигательного аппарата, интеллектуальными нарушениями, расстройства аутистического спектра, синдром дефицита внимания и гиперактивность, сложные нарушения развития.
<b>РАЗДЕЛ 2. Концептуальные основы инклюзивной культуры</b>	

<p>Тема 2.1. Нормативная и правовая база обеспечения равных прав и возможностей инвалидам и лицам с ОВЗ</p>	<p>Международные акты о правах инвалидов. Законодательные акты Российской Федерации, содержащие основные права людей с инвалидностью. Региональные гарантии прав инвалидов. Конвенция о правах инвалидов (ООН). Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ». Федеральный закон от 1.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Постановление от 29.03.2019 года № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" (до 2025 года).</p>
<p>Тема 2.2. Техническое обеспечение возможностей лиц с ОВЗ</p>	<p>Создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью в образовательных организациях, учреждениях социальной защиты населения, медицинских организациях, учреждениях культуры.</p>

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра — это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему

поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего, обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою

тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастических. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-8 конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **РАЗДЕЛ 1. Человек с инвалидностью в инклюзивном обществе.**

##### **Тема 1.1. Проблемы и ресурсы лиц с различными ОВЗ и инвалидностью.**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Типологические особенности лиц с нарушениями слуха.
2. Типологические особенности лиц с нарушениями зрения.
3. Типологические особенности лиц с нарушениями речи.
4. Типологические особенности лиц с детским церебральным параличом.
5. Типологические особенности лиц с задержкой психического развития.
6. Типологические особенности лиц с интеллектуальным нарушением.
7. Типологические особенности лиц со сложными нарушениями развития.
8. Типологические особенности лиц с расстройством аутистического спектра.
9. Типологические особенности лиц с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.

##### **Тема 1.2. Особенности взаимодействия и правила общения с людьми, имеющими различные ОВЗ и инвалидность.**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими нарушения слуха.
2. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими нарушения зрения.
3. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими нарушения речи.
4. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими церебральный паралич.
5. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими интеллектуальные нарушения.
6. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими расстройство аутистического спектра.
7. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими синдром дефицита внимания и гиперактивность.
8. Особенности взаимодействия и правила общения с лицами, имеющими сложные нарушения развития.

## РАЗДЕЛ 2. Концептуальные основы инклюзивной культуры.

### Тема 2.1. Нормативная и правовая база обеспечения равных прав и возможностей инвалидам и лицам с ОВЗ.

#### Вопросы для самоподготовки:

1. Международные акты о правах инвалидов.
2. Законодательные акты Российской Федерации, содержащие основные права людей с инвалидностью.
3. Региональные гарантии прав инвалидов.

### Тема 2.2. Техническое обеспечение возможностей лиц с ОВЗ

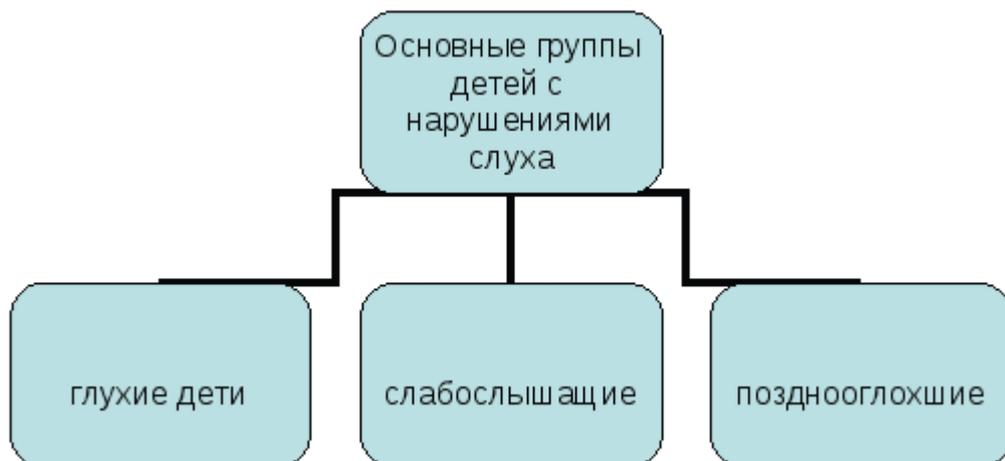
#### Вопросы для самоподготовки:

1. Создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью в образовательных организациях.
2. Создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью в учреждениях социальной защиты населения.
3. Создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью в медицинских организациях.
4. Создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью в учреждениях культуры.

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

## РАЗДЕЛ 1. Человек с инвалидностью в инклюзивном обществе.

### Тема 1.1. Проблемы и ресурсы лиц с различными ОВЗ и инвалидностью.



## 2. Причины нарушений зрения. Классификация нарушений зрительной функции у детей.

Выделяют следующие группы детей с нарушением зрения:

Слабовидящие	Частично слепые	Слепые	Абсолютно, или тотально, слепые
Дети, у которых острота зрения лучше видящего глаза с коррекцией (очками) составляет 0,05—0,2	Дети, имеющие светоощущения, форменное зрение.	Дети с полным отсутствием зрительных ощущений, либо имеющие остаточное зрение, либо сохранившие способность к светоощущению.	Дети с полным отсутствием зрительных ощущений.

Тема 1.2. Особенности взаимодействия и правила общения с людьми, имеющими различные ОВЗ и инвалидность.

## **ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ СЛУХА**

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.
- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, поняли ли вас собеседник.



РОССИЙСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

### **Правила взаимодействия волонтеров с людьми с нарушениями зрения**

При сопровождении позвольте человеку самому взять Вас за руку, а не наоборот

Представьтесь сами и представьте остальных

Информируйте о всех изменениях в окружении

Внимательно относитесь к описанию направлений,  
местоположений;

Не мешайте собакам-поводырям

Не стесняйтесь использовать распространенные  
выражения типа «Рад тебя видеть»

Москва 2015

**Тема 2.1. Нормативная и правовая база обеспечения равных прав и возможностей инвалидам и лицам с ОВЗ.**



## Международные документы

Международно-правовой документ обобщенного характера, признавший право инвалидов на удовлетворительную жизнь, а также все гражданские и политические права.

- **«Декларация о правах инвалидов»** - провозглашена резолюцией 3447 (XXX) Генеральной Ассамблеи ООН от 09.12. 1975

Наиболее важным результатом проведения Международного года инвалидов стало принятие

- **«Всемирной программы действий в отношении инвалидов»**
  - Принята резолюцией 37/52 Генеральной Ассамблеи ООН от 3 декабря 1982 года
  - В рамках проведения ООН - Десятилетия инвалидов.

- **«Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов»** - приняты резолюцией 48/96 Генеральной Ассамблеи ООН от 20.12.1993

Основной всеобъемлющий документ, защищающий права инвалидов.

## Тема 2.2. Технологии возможностей и безбарьерной среды.

Основные структурно-функциональные зоны					
Территория прилегающая к зданию детского сада	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно	Доступно
Вход в здание	Недоступно	Доступно условно	Доступно условно	Недоступно	Доступно условно
Пути движения внутри здания	Недоступно	Доступно условно	Доступно условно	Недоступно	Доступно условно
Зона целевого назначения	Недоступно	Доступно условно	Доступно условно	Недоступно	Доступно условно
Санитарно-гигиенические помещения (туалет)	Недоступно	Доступно условно	Доступно условно	Недоступно	Доступно условно
Система информации и связи	Недоступно	Недоступно	Недоступно	Недоступно	Недоступно
Пути движения к объекту (от остановки транспорта)	Доступно условно	Доступно условно	Доступно условно	Доступно условно	Доступно условно
Парковочное место	Недоступно	Недоступно	Недоступно	Недоступно	Недоступно

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, 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 программы 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется

преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное — это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при

необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов, защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### **5. Требования к заключению:**

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### **6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):**

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.
2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.
3. Работа должна содержать собственные умозаключения, по сути, поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ, по сути, этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

### ***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

### ***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

***Презентация***

***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;

- фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
- фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
- год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.

4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

– ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

– присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;

- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплины (модуля) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в<sup>22</sup> процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и

упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменени я
1.	Методические материалы актуализированы	Протокол заседания кафедры № 12 от «28» февраля 2024 года	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



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

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета политических и  
социальных технологий

/Пивнева С.В./

28.02. 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**АДАПТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ**

*Направление подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва, 2024 г.

Методические материалы по дисциплине (модулю) **«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»** разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: к.т.н., доцент Кузнецов А.С.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры информационных технологий, искусственного интеллекта и общественно-социальных технологий цифрового общества факультета социальных и политических технологий.

Протокол № 11 от «28» февраля 2024 года.

Заведующий кафедрой  
канд. пед. наук, доцент



С.В. Пивнева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	11
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	13
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	21
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	21
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю) .....	23
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	23
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	26

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.
- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.
- Лекция-беседа – непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией, диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме. 4
- Лекция-дискуссия – свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении

отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи – особый тип лекционного занятия, при котором в начале и конце каждого раздела лекции преподавателем задаются вопросы. Вопрос в начале раздела задается для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.
- Проблемная лекция – опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос – это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.
- Программированная лекция-консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>РАЗДЕЛ 1. Основы современных адаптивных информационных технологий</b>	
<b>Тема 1.1. Особенности современных адаптивных информационных технологий</b>	Новые задачи педагогических коллективов в работе с обучающимся, относящимся к разным категориям лиц с ограниченными возможностями здоровья: создание атмосферы заинтересованности каждого обучающегося в работе группы; использование в ходе учебы дидактического материала и специальных устройств, наиболее доступных и значимых видов и форм учебного содержания.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Тема 1.2. Использование адаптированной компьютерной техники</b>	Осуществление вызова на мобильный телефон через образовательную сеть «мобильное образование» или «m-обучение». Требование совместимости конкретной ассистивной технологии, например, слухового аппарата или других средств с мобильным телефоном. Специальные компьютерные учебные программы.
<b>РАЗДЕЛ 2. Информационные и коммуникационные технологии как средства коммуникации</b>	
<b>Тема 2.1. Дистанционные образовательные технологии</b>	Дистанционные образовательные технологии: проблемы, возможности, перспективы развития. Электронное обучение. Интернет курсы. Интернет тестирование. Интернет олимпиады. Использование адаптивных технологий в учебном процессе.
<b>Тема 2.2. Технические и программные средства телекоммуникационных технологий</b>	Понятие о современных технических и программных средствах телекоммуникации. Технические средства создания электронных документов. Технологии распознавания текста и обработки файлов.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Деловая игра – это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры – на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) – в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) – в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки – научить ориентироваться в<sup>б</sup> различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.
- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т. д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).
- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.
- Тренинг (англ. training, от train – обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.
- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.
- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.
- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями, между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения,

ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата – сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.
- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.
- Круглый стол – общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.
- Коллоквиум – (лат. colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.
- Метод «мозговой штурм» («мозговая атака», англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастических. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.
- Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта.

Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг (англ. briefing от англ. brief – «короткий», «недолгий») – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.
- Метод портфолио (от англ. portfolio – «портфель», «папка») – современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **РАЗДЕЛ 1. Основы современных адаптивных информационных технологий**

### **Тема 1.1. Особенности современных адаптивных информационных технологий.**

#### **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.

### **Тема 1.2. Использование адаптированной компьютерной техники**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Адаптированные средства для пользователей компьютера с нарушением зрения.
2. Адаптированные средства для пользователей компьютера с нарушением слуха.
3. Адаптированные средства для пользователей компьютера с нарушением зрения и слуха.

## **РАЗДЕЛ 2. Информационные и коммуникационные технологии как средства коммуникации.**

### **Тема 2.1. Дистанционные образовательные технологии**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Адаптированные средства для пользователей компьютера с нарушениями опорно-двигательного аппарата.
2. Универсальные адаптированные средства.
3. Приёмы для адаптации текста в соответствии с особенностями и возможностями восприятия.

**Тема 2.2. Технические и программные средства телекоммуникационных технологий**

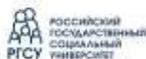
**Вопросы для самоподготовки:**

1. Адаптивные способы работы в текстовых процессорах.
2. Адаптивные способы работы в табличных процессорах.
3. Адаптивные возможности программ создания презентаций.
4. Адаптивные возможности обработки графической информации.

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

## РАЗДЕЛ 1. Основы современных адаптивных информационных технологий.

### Тема 1.1. Особенности современных адаптивных информационных технологий.



#### Понятие АДАПТИВНОСТИ И АДАПТИВНЫХ ИТ

♦ Адаптивность – это способность человека адаптироваться к изменчивым обстоятельствам. Адаптивность выражает интеллектуальные качества человека, благодаря которым индивид способен менять направление своих мыслей и всю свою интеллектуальную деятельность согласно поставленным умственным заданиям и условиям их решения.

Основной актив – данные. Основная ценность – информация!

Критерии адаптивности:



### Тема 1.2. Использование адаптированной компьютерной техники.



#### Понятие и классификация информационных технологий

Понятие информационной технологии базируется на двух основополагающих сущностях «информация» и «технология».

- ♦ **Технология** – это совокупность процессов, методов поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.
- ♦ **Целью** информационных технологий является получение новой информации для ее анализа человеком и принятия на этой основе решения по выполнению определенного действия;
- ♦ **Средства** – это разнообразные программные, аппаратные, программно-аппаратные вычислительные комплексы;
- ♦ **Критериями** оптимальности является надежность обработки информации, достоверность и полнота обрабатываемой информации, своевременность передачи информации пользователям.

## РАЗДЕЛ 2. Информационные и коммуникационные технологии как средства коммуникации.

### Тема 2.1. Дистанционные образовательные технологии.



#### АДАПТИВНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- ◆ признаки интеллектуальных систем адаптивного обучения:
- ◆ - возможность создавать автоматизированные процессы обучения;
- ◆ - возможность создавать последовательную прогрессию навыков и компетенций;
- ◆ - возможность использовать комбинации контрольных, диагностических и формирующих оценок для более оперативной и непрерывной оценки, возможность собирать, вычислять и оценивать данные;
- ◆ - способность самоорганизовывать информацию и данные в результате умозаключений для формирования постоянной и устойчивой обратной связи в цикле преподавания и обучения.



#### Визуализация учебной информации



## Тема 2.2. Технические и программные средства телекоммуникационных технологий.



## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных 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 программы 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 лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

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

Работа во время проведения практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей14 специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для<sup>16</sup> краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы,

умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь,<sup>17</sup> когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);

- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике.

### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условиями выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленную в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры,<sup>19</sup> понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>РАЗДЕЛ 1. Основы современных адаптивных информационных технологий</b>	
<b>Тема 1.1. Особенности современных адаптивных информационных технологий</b>	Современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения. Тифлотехнические средства для студентов с нарушениями зрения. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения) в процессах сбора и хранения информации. Использование брайлевской техники, видеоувеличителей, программ синтезаторов речи, программ невизуального доступа к информации. Сурдотехнические средства для студентов с нарушениями слуха. Сурдотехнические средства реабилитации. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха) в процессах сбора и хранения информации.
<b>Тема 1.2. Использование адаптированной компьютерной техники</b>	Тифлотехнические средства реабилитации. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения) в процессах обработки информации. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха) в процессах обработки информации. Использование индивидуальных слуховых аппаратов и звукоусиливающей аппаратуры
<b>РАЗДЕЛ 2. Информационные и коммуникационные технологии как средства коммуникации</b>	
<b>Тема 2.1. Дистанционные образовательные технологии</b>	Специальные возможности операционных систем для пользователей с ограниченными возможностями здоровья. Ассистивные технологии в профессиональной деятельности: программы распознавания речи, фильтры клавиатуры, сенсорные экраны, эргономичные клавиатуры и мыши, джойстики, трекболы, программы экранной клавиатуры. Информационные технологии обработки текстовых данных в профессиональной деятельности. Информационные технологии обработки табличных данных в профессиональной деятельности. Средства анализа и визуализации данных. Информационные технологии подготовки презентаций по результатам профессиональной и деятельности.

<b>Тема 2.2. Технические и программные средства телекоммуникационных технологий</b>	<p>Ассистивные технологии в научно-исследовательской деятельности.</p> <p>Информационные технологии обработки текстовых данных в научно-исследовательской деятельности.</p> <p>Информационные технологии обработки табличных данных в научно-исследовательской деятельности. Средства анализа и визуализации экспериментальных данных.</p> <p>Информационные технологии подготовки презентаций по научно-исследовательской деятельности.</p> <p>Информационные технологии работы в библиографических и реферативных базах данных.</p>
---	---

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. **Адаптивные информационно-коммуникационные технологии.**

2. Тема практического занятия. **Особенности современных адаптивных информационных технологий**

3. Цели занятия.

Раскрыть сущность использования адаптивных информационных технологий.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Компьютерная техника, оснащенная альтернативными устройствами ввода-вывода информации для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение
2	Приемы использования компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода-вывода информации (для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата)	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение

Практические задания:

**Форма практического задания:** дискуссия, аналитическое задание

Вопросы к обсуждению:

1. Поиск информации.
2. Поисковые системы.
3. Правила формирования поисковых запросов.
4. организация хранения файлов на дисках.
5. резервное копирование данных.
6. облачное хранение данных.

Пример аналитического задания: провести анализ средств современных адаптивных информационных технологий (составить таблицу, построить диаграммы).

1. **Адаптивные информационно-коммуникационные технологии.**

2. Тема практического занятия. **Использование адаптированной компьютерной техники**

3. Цели занятия.

Сформировать представление об использовании адаптированной компьютерной техники для выполнения базовых информационных процессов.

4. Структура практического занятия.

23

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
-------	---------------------	----------------------------

1	Использования адаптированной компьютерной техники в процессах сбора, хранения информации. Базовые информационные процессы.	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение
2	Адаптивные технологии работы. Использование информационных технологий в профессиональной и научно-исследовательской деятельности пользователями с ограниченными возможностями здоровья.	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение

Практические задания:

**Форма практического задания:** дискуссия, аналитическое задание, выполнение практического задания

Вопросы к обсуждению:

1. Средства автоматизации работы с текстовыми данными.
2. Совместная работа с текстовыми документами.
3. Защита текстовых документов.
4. Средства анализа больших данных.
5. Автоматизация работы с электронными таблицами.
6. Совместная работа с табличными документами.
7. Защита табличных документов.
8. Сравнительная характеристика текстовых процессоров.
9. Сравнительная характеристика табличных процессоров.

Пример практического задания: изучить и продемонстрировать средства адаптации официального сайта РГСУ, электронной информационно-образовательной среды РГСУ.

Пример аналитического задания: провести анализ инструментов адаптации компьютерной техники и программного обеспечения.

1. **Адаптивные информационно-коммуникационные технологии.**

2. Тема практического занятия. **Дистанционные образовательные технологии**

3. Цели занятия.

Раскрыть сущность использования ДОТ.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Возможности дистанционных образовательных технологий	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение
2	Использование адаптивных технологий в учебном процессе.	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение

Практические задания:

**Форма практического задания:** дискуссия, выполнение практического задания

Вопросы к обсуждению:

1. Преимущества и недостатки дистанционных образовательных технологий.
2. Средства дистанционных образовательных технологий.
3. Сравнительная характеристика систем управления образовательным контентом.

Пример практического задания: с помощью адаптационных средств разместить в указанный преподавателем раздел плана занятий учебного курса в электронной информационно-образовательной среде РГСУ материалы текущего и рубежного контроля по разделу.

1. **Адаптивные информационно-коммуникационные технологии.**

2. Тема практического занятия. **Технические и программные средства телекоммуникационных технологий**

3. Цели занятия.

Раскрыть сущность использования технических и программных средств телекоммуникации.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Современные технические и программные средства телекоммуникации.	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение
2	Технические средства создания электронных документов.	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение
3	Технологии распознавания текста и обработки файлов.	Интерактивные презентации, персональные компьютеры, интерактивная доска, активное обучение

Практические задания:

**Форма практического задания:** дискуссия, аналитическое задание, выполнение практического задания

Вопросы к обсуждению:

1. Адаптивные способы работы в текстовых процессорах.
2. Адаптивные способы работы в табличных процессорах.
3. Адаптивные возможности программ создания презентаций.
4. Адаптивные возможности обработки графической информации.

Пример практического задания: изучить и продемонстрировать средства адаптации информационного обмена (формы обратной связи, сообщения, форумы) официального сайта РГСУ, электронной информационно-образовательной среды РГСУ.

Пример аналитического задания: провести анализ состава и характеристик технических и программных средств телекоммуникационных технологий.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы актуализированы	Протокол заседания кафедры № 11 от «28» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		
3.	*		
4.	*		



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

К.К. Поздняков  
  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

*Москва, 2024*

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства» разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанным-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	12
1.5. Методические материалы по написанию курсовой работы .....	19
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	23
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	33
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	33
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....	70
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	70
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю) .....	76
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	83

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При

неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Содержание и методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства</b>	
<b>Тема 1.1. Сущность и содержание бизнес-планирования</b>	Предмет и содержание бизнес-планирования, социально-экономическая сущность бизнес-плана. Основные принципы, функции, цели и задачи бизнес-планирования. Общие требования, предъявляемые к бизнес-планам.
<b>Тема 1.2. Методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства</b>	Подготовка к разработке и составлению бизнес-плана. Структура проекта. Определение сути проекта (профиль компании, продукты и услуги). Бизнес-идея проекта. Порядок проведения пред-проектных исследований. Анализ возможностей и препятствий (анализ отрасли, анализ клиентов, анализ рынка). Разработка стратегии (маркетинг, производственный план, финансовый план). Основные разделы бизнес-плана, инвестиционного проекта туристского предприятия.
<b>Раздел 2.</b>	
<b>Анализ внутренней и внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства</b>	

<p><b>Тема 2.2. Анализ внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства</b></p>	<p>Общая характеристика предприятия: история развития предприятия, организационно-правовая форма, организационная структура, сфера деятельности, основные продукты и услуги. Кредитная история. Экономический анализ деятельности предприятия. Анализ технико-экономических показателей: выручка, прибыль, рентабельность, показатели использования основных фондов и оборотных средств, численность персонала, фонд оплаты труда, производительность труда. Анализ финансовой деятельности: анализ структуры баланса, анализ ликвидности, платежеспособности, кредитоспособности, деловой активности. Анализ внутренних возможностей предприятия: производство, распределение и сбыт, организационная структура и менеджмент, маркетинг, финансы.</p>
<p><b>Тема 2.2. Анализ внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства</b></p>	<p>Изучение товарной структуры рынка. Оценка конъюнктуры рынка. Общая структура спроса. Прогноз основных показателей рынка. Факторы, влияющие на величину, структуру и динамику спроса. Определение емкости рынка. Общие и специфические факторы рынка. Процесс принятия решения о покупке. Оценка потребностей с позиции мотивации, потребительского поведения и рационального потребления. Классификация потребителей услуг индустрии гостеприимства. Выбор типа потребителей с учетом сегментирования рынка. Основные критерии сегментирования: географический, демографический, социально-экономический, психографический. Выбор методов рыночной сегментации рынка. Целевой сегмент рынка и позиционирование продуктов и услуг индустрии гостеприимства.</p>
<p><b>Раздел 3.</b></p>	
<p><b>Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства и способы их ценообразование</b></p>	
<p><b>Тема 3.1. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства</b></p>	<p>Классификация продуктов и услуг индустрии гостеприимства. Общая характеристика продуктов и услуг индустрии гостеприимства. Жизненный цикл продуктов и услуг индустрии гостеприимства, основные этапы. Формирование товарной политики на предприятии индустрии гостеприимства. Сервис в системе товарной политики предприятия индустрии гостеприимства. Порядок разработки и выбора продукта или услуги. Инновационная деятельность. Представление характеристики продукции и услуг в бизнес-плане. Сравнительный анализ по основным показателям с товарами-аналогами. Характеристика функциональных и потребительских свойств основных и дополнительных товаров и услуг.</p>

<b>Тема 3.2. Ценовая политика в системе бизнес-планирования</b>	Этапы формирования ценовой политики. Определение цели ценообразования. Выбор ценовой политики. Разработка стратегии ценообразования. Методы установления цен на туристские товары и услуги: затратные методы, метод потребительской оценки, метод анализа цен конкурентов, метод директ-костинг. Рыночная корректировка: дифференцирование цен, использование различных видов цен в индустрии гостеприимства.
<b>Раздел 4. Производственный, организационный и финансовый план</b>	
<b>Тема 4.1. Производственный и организационный планы организации сферы индустрии гостеприимства</b>	Характеристика технологии производства продукции и услуг. Обоснование строительных решений при возведении объектов по плану. Оценка потребности в технологическом и оборудовании. Выбор поставщиков оборудования. Оценка и представление затрат на оборудование. Расчет потребности в сырье, материалах, комплектующих, производственных затратах. Организационная схема управления предприятием. План персонала, система подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала. Расчет потребности в затратах на оплату труда персонала. Организационный план управления проектом. Календарный график мероприятий по проекту. Инвестиционный план: потребность в финансировании, источники финансирования, условия и сроки финансирования, условия возврата инвестиций. Диаграмма GANT.
<b>Тема 4.2. Финансовый план. Оценка эффективности и управление рисками</b>	План прибылей и убытков. Выручка от реализации продуктов и услуг. Производственные затраты. Валовая маржа. Коммерческие издержки и постоянные затраты. Валовая прибыль. Налоговое окружение. План движения денежных средств. Критерии оценки инвестиционного проекта. Экономическая оценка (эффективность инвестиций): простые статистические методы, методы дисконтирования. Коэффициенты финансовой оценки: простая норма прибыли, срок окупаемости, текущая стоимость проекта (NPV), внутренняя норма прибыли (IRR). Управление рисками: финансовыми, организационными, социальными, техногенными и т.д.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся;

углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме

дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **РАЗДЕЛ 1. Содержание и методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства**

### **Тема 1.1. Сущность и содержание бизнес-планирования**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Дайте определение понятия «бизнес-план».
2. Перечислите цели, задачи и функции бизнес-плана.
3. Опишите процесс подготовки к разработке и составлению бизнес-плана.
4. Каков порядок проведения предпроектных исследований?

### **Тема 1.2. Методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Каковы основные способы разработки бизнес-плана?
2. Сколько этапов в разработке бизнес-плана?
3. Какие основные разделы должен содержать бизнес-план?

## **Раздел 2. Анализ внутренней и внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства**

### **Тема 2.1. Анализ внутренней среды организации сферы индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Каково назначение маркетинговых исследований в системе бизнес-планирования?
2. Укажите структуру маркетинговой среды предприятия.
3. Перечислите факторы формирования макросреды при разработке бизнес-плана.
4. Обоснуйте необходимость нормативно-правового регулирования деятельности туризма на федеральном, региональном и местном уровнях.

### **Тема 2.2. Анализ внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Чем вызвана необходимость классификации предприятий сферы туризма и гостеприимства. Понятие «инфраструктура туризма».
2. В чем заключается сущность оценки конкурентной среды?
3. Каковы существенные особенности качественных и параметрических показателей конкурентной среды?
4. В чем заключается сущность оценки конкурентоспособности предприятия при разработке бизнес-плана предприятия туризма?
5. Каковы существенные особенности анализа потребителей продукции и услуг в бизнес-планировании?

## **Раздел 3. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства и способы их ценообразование**

### **Тема 3.1. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. В чем заключается сущность раздела бизнес-плана «Характеристика продукции и услуг»?
2. Сравните жизненный цикл гостиничного и туристского продукта.
3. Опишите методы ценообразования предприятий туризма.

### **Тема 3.2. Ценовая политика в системе бизнес-планирования**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что включает в себя ценовая политика?

2. Какие есть ценовые политики?
3. В чем заключается суть бизнес планирования?

## **Раздел 4. Производственный, организационный и финансовый план**

### **Тема 4.1. Производственный и организационный планы организации сферы индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Дайте характеристику видов и форм продвижения с точки зрения проектного анализа.
2. Приведите пример методики формирования производственного и организационного плана при планировании деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
3. Опишите метод планирования работы с персоналом предприятий туризма.
4. Приведите пример организационного плана управления проектом.
5. Укажите принципиальные различия видов и форм оплаты труда персонала на предприятиях туризма.

### **Тема 4.2. Финансовый план. Оценка эффективности и управление рисками**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. В чем заключаются особенности учетной политики туристского предприятия?
2. От чего зависит система налогообложения на предприятиях туризма?
3. Выделите составные элементы структуры и объема затрат при планировании прибылей и убытков.
4. Опишите процесс планирования прибыли и денежных потоков при разработке бизнес-плана предприятий туризма и гостеприимства.
5. Чем вызвана необходимость инвестиционного планирования?
6. Приведите пример потребностей и источников финансирования.
7. Опишите метод планирования движения денежных средств на основе инвестиционного плана и плана прибылей.

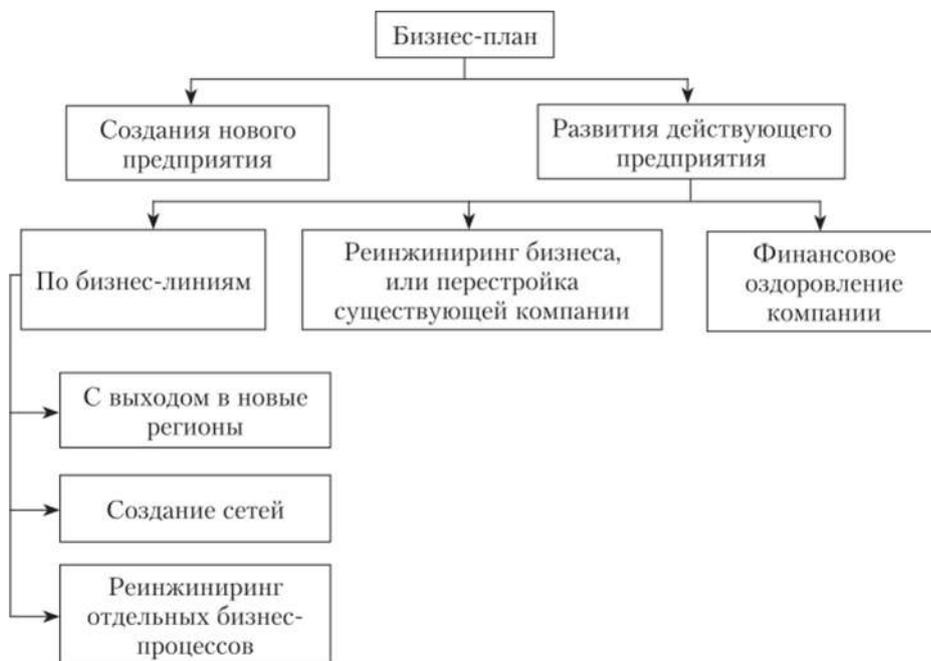
### ***1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)<sup>1</sup>***

#### **Раздел 1. Содержание и методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства**

##### **Тема 1.1. Сущность и содержание бизнес-планирования.**

---

<sup>1</sup>Раздел может быть оформлен в виде приложения к методическим материалам по дисциплине (модулю).



Источник:

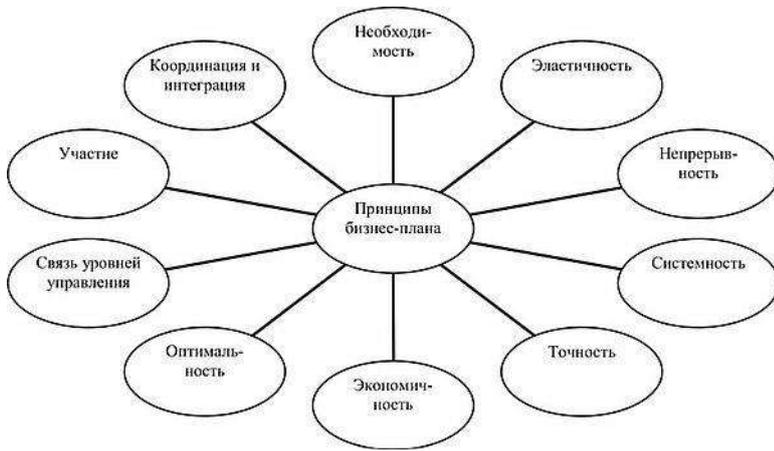
[https://studme.org/206441/finansy/ponyatie\\_tseli\\_biznes\\_planirovaniya\\_tipovoe\\_soderzhanie\\_biznes\\_plana](https://studme.org/206441/finansy/ponyatie_tseli_biznes_planirovaniya_tipovoe_soderzhanie_biznes_plana)



Источник:

[https://studme.org/206441/finansy/ponyatie\\_tseli\\_biznes\\_planirovaniya\\_tipovoe\\_soderzhanie\\_biznes\\_plana](https://studme.org/206441/finansy/ponyatie_tseli_biznes_planirovaniya_tipovoe_soderzhanie_biznes_plana)

**Тема 1.2. Методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства**



Источник: [https://studref.com/313023/turizm/biznes\\_planirovanie\\_servise\\_turizme](https://studref.com/313023/turizm/biznes_planirovanie_servise_turizme)



Источник: [https://studref.com/313023/turizm/biznes\\_planirovanie\\_servise\\_turizme](https://studref.com/313023/turizm/biznes_planirovanie_servise_turizme)

## Раздел 2. Анализ внутренней и внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства

### Тема 2.1. Анализ внутренней среды организации сферы индустрии гостеприимства



Р и с. 7.1. Среда туристской организации

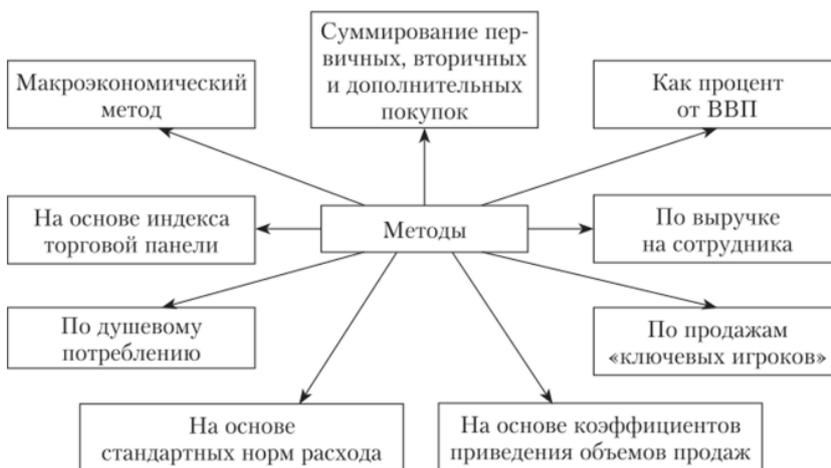
Источник: <https://studfile.net/preview/9022817/page:22/>



Источник:

[https://studref.com/620217/turizm/obschaya\\_shema\\_protsessa\\_strategicheskogo\\_analiza\\_organizatsiyah\\_turistskoy\\_industrii](https://studref.com/620217/turizm/obschaya_shema_protsessa_strategicheskogo_analiza_organizatsiyah_turistskoy_industrii)

## Тема 2.2. Анализ внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства



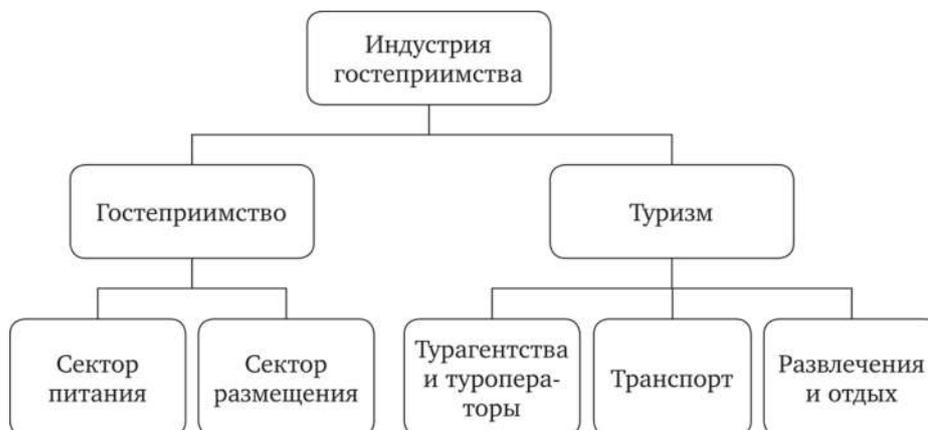
Источник: [https://studme.org/115551/marketing/metody\\_rascheta\\_emkosti\\_rynka](https://studme.org/115551/marketing/metody_rascheta_emkosti_rynka)



Источник: <http://powerbranding.ru/rynok/plan-analiza/>

## Раздел 3. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства и способы их ценообразование

### Тема 3.1. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства

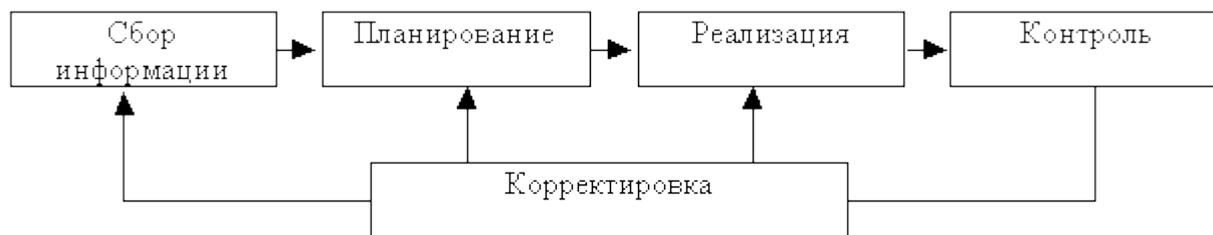


Источник: [https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie\\_aspekty\\_organizatsii\\_gostinichnogo\\_dela](https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie_aspekty_organizatsii_gostinichnogo_dela)

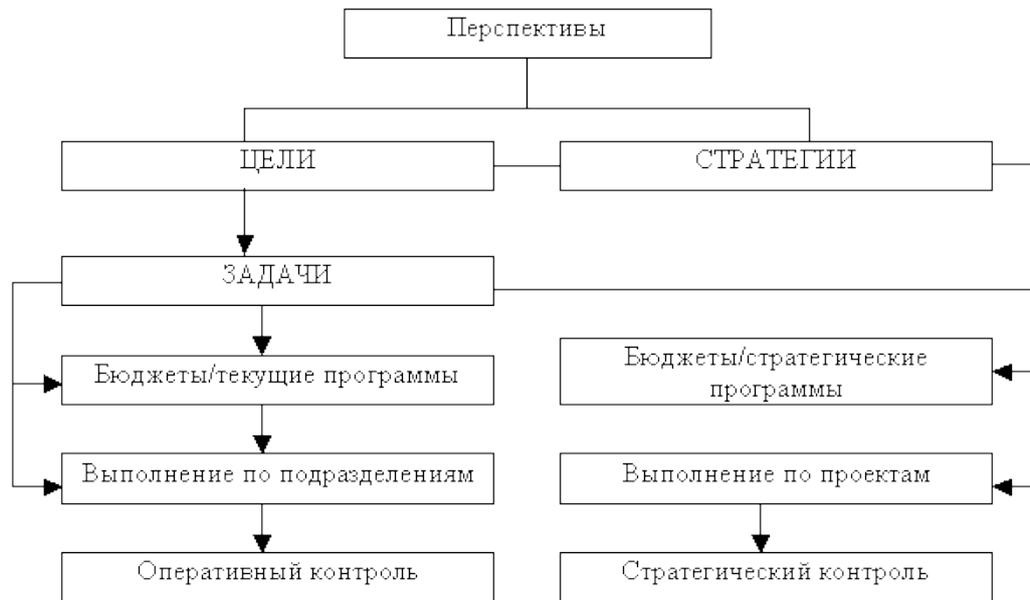


Источник: [https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie\\_aspekty\\_organizatsii\\_gostinichnogo\\_dela](https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie_aspekty_organizatsii_gostinichnogo_dela)

### Тема 3.2. Ценовая политика в системе бизнес-планирования



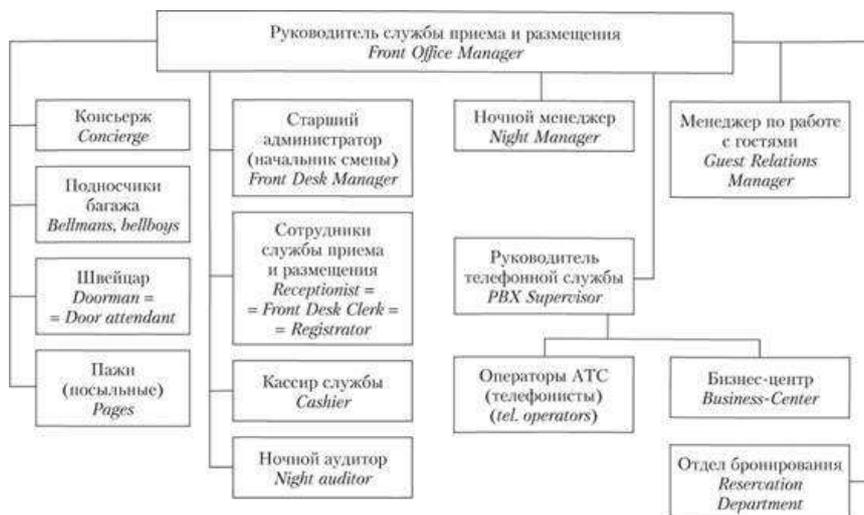
Источник: <https://www.marketing.spb.ru/read/m14/1.htm>



Источник: <https://www.marketing.spb.ru/read/m14/1.htm>

#### Раздел 4. Производственный, организационный и финансовый план

##### Тема 4.1. Производственный и организационный планы организации сферы индустрии гостеприимства



Источник:

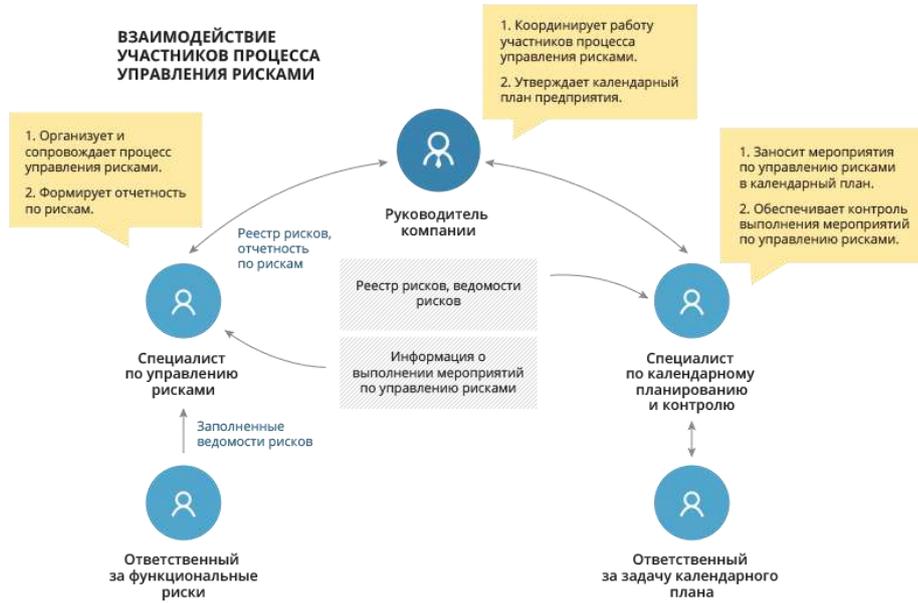
[https://studme.org/65702/turizm/printsipy\\_organizatsionnogo\\_postroeniya\\_vysokoklassnyh\\_gostinichnyh\\_pre\\_dpriyatiy](https://studme.org/65702/turizm/printsipy_organizatsionnogo_postroeniya_vysokoklassnyh_gostinichnyh_pre_dpriyatiy)



Источник:

[https://studme.org/65702/turizm/printsipy\\_organizatsionnogo\\_postroeniya\\_vysokoklassnyh\\_gostinichnyh\\_pre\\_dpriyatiy](https://studme.org/65702/turizm/printsipy_organizatsionnogo_postroeniya_vysokoklassnyh_gostinichnyh_pre_dpriyatiy)

## Тема 4.2. Финансовый план. Оценка эффективности и управление рисками



Источник: <https://pmpractice.ru/standarts/risks/>



Источник: <https://pmpractice.ru/standarts/risks/>

### ***1.5. Методические материалы по написанию курсовой работы***

#### ***Написание курсовой работы***

Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- введение;
- основную часть, состоящую из двух глав;
- заключение, включающее выводы и описание перспектив дальнейшего развития темы работы;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости);
- справку о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований в системе «Антиплагиат» (результат, необходимый для допуска к защите курсовой работы: **не менее 65% авторского текста**).

Содержание курсовой работы должно соответствовать названию темы.

Курсовая работа должна быть написана с соблюдением норм русского литературного языка. Текст работы должен соответствовать научному стилю речи.

При написании работы от обучающегося требуется корректно использовать научную терминологию, соблюдать логическую последовательность в процессе аргументации.

Объем курсовой работы должен составлять **20–25 страниц текста**. Текст работы печатается через 1,5 интервал (27-30 строк на странице) и через 1 интервал (ссылки и сноски) шрифтом Times New Roman, размером 14 (основной текст), 12 – текст в ссылках, сносках и таблицах. Размер левого поля 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм. Текст работы выравнивается по ширине.

При исчислении требуемого количества страниц в курсовой работе в её объем не включаются:

- страница с титульным листом;
- страница с «Содержанием»;
- страницы, на которых размещены только иллюстрации, таблицы и относящиеся к ним пояснения;
- приложения.

**Содержание** (оглавление) должно включать в себя: Введение, Основную часть, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы.

**Введение** должно содержать в себе:

- обоснование актуальности темы курсовой работы;
- изложение цели и задач курсовой работы;
- формулировку объекта и предмета исследования, проводимого в рамках курсовой работы;
- описание методов, применяемых в ходе исследования;
- краткое содержание глав и параграфов, входящих в курсовую работу.

Введение должно быть кратким и занимать 1–2 страницы.

*Актуальность* темы курсовой работы может быть обоснована через разъяснение её высокой теоретической значимости и практической полезности в контексте современного положения дел в исследуемой области.

*Цель* курсовой работы должна быть сформулирована кратко и отражать тот результат, которого обучающийся хочет добиться в процессе проводимого им исследования.

Ошибкой в данном случае будет указывать на средства достижения цели, как на саму цель, например: «...провести анализ...», «...исследовать...» и т. п.

*Задачи*, перечисляемые во *Введении*, должны обозначать те конкретные шаги, посредством которых автор работы намерен достигнуть сформулированной им цели курсовой работы.

В формулировках задач могут быть использованы такие слова, как: «исследовать», «упорядочить», «систематизировать», «раскрыть», «классифицировать», «обобщить», «проанализировать», «уточнить» и т. п.

Формулировка задач курсовой работы определяет содержание её глав и параграфов. Каждый параграф должен заключать в себе выполнение какой-либо из задач, перечисленных во *Введении*. При этом желательно, чтобы количество сформулированных задач соответствовало количеству параграфов. Результаты выполнения задач должны быть кратко описаны в *Заключении*.

*Объект исследования* – это его заданная область.

Предмет исследования находится в рамках объекта, это те его стороны и свойства, которые непосредственно рассматриваются в данном исследовании. Предмет исследования чаще всего совпадает с определением его темы или очень близок к нему.

**Основная часть** курсовой работы должна быть разделена на две главы, каждая из которых должна быть разбита на параграфы, количеством не менее двух в каждой главе.

При этом необходимо стремиться к равномерному распределению объема материала между разными главами и внутри них – между параграфами.

Каждый компонент Основной части должен быть закончен в смысловом отношении, но в то же время входить в состав курсовой работы как её закономерная составляющая.

Желательно завершать изложение каждой главы формулировкой тех или иных выводов, которые будут связывать по смыслу данную главу со следующей главой.

Излагаемые в тексте курсовой работы теоретические положения тех или иных авторов должны сопровождаться соответствующими ссылками, цитатами, статистическими данными.

Основная часть курсовой работы должна демонстрировать читателю степень знакомства её автора с историей рассматриваемого вопроса, с современным состоянием научных исследований в данной области, с существующими на сегодняшний день эмпирическими данными и научными теориями по избранной проблеме. В ней также должны быть аргументированно и последовательно изложены результаты произведенного автором исследования, даны рекомендации по совершенствованию научных знаний в данной предметной области.

Выдвигаемые автором теоретические положения и выводы должны быть подкреплены данными из справочников, монографий, периодических научных изданий и других источников.

Если в работе используется цифровой материал, то его предпочтительно приводить в форме таблиц. Для наглядности могут быть использованы иллюстративные материалы, такие как рисунки в виде столбчатых и секторных диаграмм, графиков и т. п.

**Заключение** должно содержать в себе краткое изложение наиболее существенных результатов выполненного исследования. Эти результаты должны быть сформулированы как выводы, соответствующие цели и задачам исследования, описанным во *Введении*. Объем заключения должен составлять 1–2 страницы.

**Список использованных источников** должен содержать в себе названия и описание научных статей и публикаций в специальных изданиях (сборниках научных статей вузов, профессиональной периодике и т. п.), монографий, авторефератов диссертаций, статистики, учебников и учебных пособий, если нужно – законодательных и нормативных правовых актов и пр. (в зависимости от предмета исследования конкретной курсовой работы).

Источники в Списке использованных источников компонуются по разделам:

- Нормативно-правовые акты;
- Документы архивов;
- Справочные и статистические издания;

- Учебная литература;
- Научная литература;
- Периодические издания;
- Интернет-ресурсы и т. п.

При оформлении списка использованных источников указываются все основные сведения об издании: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодических изданиях, необходимо указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Внутри разделов источники располагаются в алфавитном порядке: по алфавиту фамилий авторов или заглавий документов.

Количество источников в Списке использованных источников **не должно быть меньше 5 наименований**.

### ***Оценивание курсовой работы***

За выполнение курсовой работы начисляется максимум 100 рейтинговых баллов.

Балльно-рейтинговая система оценки курсовой работы (далее – БРСО курсовой работы) включает в себя три вида критериев оценки: формальный, содержательный и презентационный.

Рейтинговый балл за выполнение требований формального критерия складывается из рейтинговых баллов за соблюдение сроков сдачи работы, технической грамотности оформления, грамотности структурирования работы, наличие иллюстрирующего/ расчетного материала, использования современной, зарубежной литературы и др.

Рейтинг курсовой работы по формальному критерию составляет не более 30 рейтинговых баллов.

Рейтинговый балл за выполнение требований содержательного критерия складывается из рейтинговых баллов за актуальность темы, сбалансированность разделов работы, правильности формулировки целей и задач исследования, умения использовать методы, делать выводы, объем проанализированной информации, соответствие содержания заявленной теме, степень самостоятельности, наличие элементов исследовательской работы, практическую ценность результатов работы и др.

Рейтинг курсовой работы по содержательному критерию составляет не более 50 рейтинговых баллов.

Рейтинговый балл за выполнение требований презентационного критерия складывается из рейтинговых баллов за умение докладывать и защищать точку зрения, задействовать средства визуализации и мультимедийные технологии организации доклада и др.

Рейтинг курсовой работы по презентационному критерию составляет не более 20 рейтинговых баллов.

Конкретные показатели БРСО курсовой работы формируются выпускающей кафедрой и зависят от специфики курсовой работы.

Результаты оценки по формальному и содержательному критериям формируют текущий рейтинг обучающегося.

Результаты оценки по презентационному критерию формируют рубежный рейтинг обучающегося.

Устанавливается следующая градация перевода рейтинговых баллов обучающихся в систему аттестационных оценок:

Академический рейтинг обучающегося	Аттестационная оценка обучающегося по курсовой работе
85-100	Отлично
75-84	Хорошо
65-74	Удовлетворительно
00-64	Неудовлетворительно

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто

употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде).

Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

**Критерии оценки эссе:**

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

**Методические материалы по выполнению тестирования.**

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

**Критерии оценки теста:**

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

**Методические материалы по выполнению доклада.**

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;

4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;

5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;

6. анализ и толкование полученных в работе результатов;

7. выводы и оценки;

8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;

- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;

- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);

- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;

- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;

- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;

- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.

2. На титульном слайде должно быть отражено:

- наименование факультета;

- тема презентации;

- фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;

- фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;

- год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.

4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.

2. Правильность оформления титульного слайда.

3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;

3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленную в программе;

4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;

5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.



**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства

2. Раздел 1. Содержание и методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства

3. Цели занятия.

Сформировать представление о системах бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Предмет и содержание бизнес-планирования	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	социально-экономическая сущность бизнес-плана	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением

		обратной связи
--	--	----------------

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

### 1.1 Сущность и содержание бизнес-планирования

Бизнес-планирование — это объективная оценка собственной предпринимательской деятельности предприятия и в то же время — необходимый инструмент проектно-инвестиционных решений в соответствии с потребностями рынка и сложившейся ситуацией хозяйствования. Бизнес-планирование — это построение плана, способа будущих действий, определение экономического содержания и последовательных шагов, ведущих к намеченной цели.

Бизнес-планирование — это отдельный вид планирования, нацеленный в большинстве случаев на привлечение финансирования со стороны инвестора (финансово-кредитных учреждений, компаний, государства) для реализации проекта (программы), создания или развития новых направлений деятельности организации.

Бизнес-планирование является главной функцией управления любым предприятием.

На уровне предприятия осуществляется как стратегическое (долгосрочное) бизнес-планирование, так и текущее технико-экономическое планирование, а также оперативно-производственное планирование как детализация разработок текущих планов предприятия в целом, его крупных и малых производственных подразделений вплоть до рабочего места.

Бизнес-планирование выполняет как внутрифирменные, так и внешние функции. Перечень внутрифирменных функций и их содержание даны в табл. 3.1.

*Таблица 3.1*

Внутрифирменные функции бизнес-планирования

Функции	Содержание функций
---------	--------------------

1. Стратегическое планирование	Разработка стратегии развития организации, постановка целей деятельности, определение методов достижения поставленных целей
2. Прогнозирование	Прогнозирование результатов реализации проекта (финансовых, производственных показателей)
3. Организация и управление	Разработка организационной структуры управления, системы оплаты труда, системы контроля за результатами деятельности
4. Оценка деятельности организации	Анализ ресурсного потенциала организации, выявление и оценка резервов. Анализ финансового состояния организации

Как видно из табл. 3.1, внутрифирменные функции бизнес-планирования направлены на стратегическое планирование, прогнозирование деятельности предприятия, организацию им управления предприятием и оценку деятельности предприятия.

Перечень внешних функций бизнес-планирования и их содержание представлены в табл. 3.2.

Таблица 3.2

#### Внешние функции бизнес-планирования

Функции	Содержание
1. Анализ макросреды	Определение влияния экономических, политических, демографических, социально-культурных, научно-технических, природных факторов на деятельность организации
2. Анализ внешней микросреды	Оценка влияния потребителей, конкурентов, поставщиков, партнеров, контактных аудиторий на деятельность организации

3. Привлечение финансирования	Привлечение заемного капитала, государственных средств на безвозвратной основе, спонсорских средств, инвестиций со стороны частных лиц и организаций
Функции	Содержание
4. Расширение деловых контактов и сфер влияния	Проведение переговоров, РЛ-мероприятий: конференции или пресс-конференции, презентации, промоакции и др.

При учете внешних функций бизнес-планирования проводится анализ макросреды и внешней микросреды, обосновывается финансовых средств, а также намечаются мероприятия по расширению деловых контактов с партнерами и сфер влияния предприятия на рынке сбыта продукции, работ и услуг.

В процессе бизнес-планирования решают следующие задачи:

- выявления незаполненных ниш на рынке сбыта продукции, выполнения работ и оказания услуг;
- определения необходимых ресурсов для производства и продвижения продукции на рынке;
- определения потенциальной конкурентоспособности предприятия;
- установления потенциальной рентабельности и финансовой устойчивости предприятия или конкретного проекта;
- оценки рисков инвестиционных проектов;
- привлечения внимания и обеспечения поддержки со стороны потенциальных инвесторов.

Для успешной организации бизнес-планирования на предприятии должны быть учтены элементы планирования, которые тесно связаны между собой и составляют инфраструктуру процесса бизнес-планирования.

В систему бизнес-планирования входят следующие блоки: аналитический, информационный, организационно-управленческий и блок программно-технических устройств.

Аналитический блок процесса планирования. На предприятии должны быть соответствующие методические разработки, методы контроля и анализа исполнения процессов бизнес-планирования.

Информационный блок. Для того чтобы разрабатывать финансовые планы, нужна внутренняя и внешняя информации о деятельности предприятия. Основой информационного блока процесса бизнес-планирования являются:

- 1) экономическая информация (прогноз процентных ставок, прогноз темпов инфляции и т.д.);
- 2) учетная информация (информация бухгалтерского финансового учета: бухгалтерский баланс, отчет о прибылях и убытках, отчет о движении денежных средств, приложения к балансу и управленческого учета);
- 3) сообщения финансовых органов, информация учреждений банковской системы, информация товарных, валютных бирж и прочая финансовая информация;
- 4) нормативно-правовая информация: к этой информации относятся законы, указы Президента РФ, послания Правительства РФ, приказы и распоряжения отраслевых министерств, уставные документы, инструкции и др.

Организационно-управленческий блок. Процесс бизнес-планирования всегда реализуется через соответствующие организационную структуру и систему управления. Понятие организационной структуры включает в себя количество и функции служб аппарата управления, в чьи обязанности входят разработка, контроль и анализ бизнес-процессов на предприятии, совокупность структурных подразделений, которые ответственны за исполнение соответствующего процесса.

Блок программно-технических средств. В процессе финансового планирования и контроля происходит регистрация и обработка больших массивов информации.

Можно выделить следующие основные четыре стадии процесса бизнес-планирования на предприятии: 1) подготовительная; 2) разработки бизнес-плана; 3) продвижения бизнес-плана на рынок интеллектуальной собственности; 4) реализации бизнес-плана.

Ключевыми моментом *подготовительной стадии* бизнес-планирования является формирование перспективной бизнес-идеи. *Бизнес-идея* — это идея нового продукта или услуги, технического, организационного или экономического решения и др. Источниками новых идей может быть как внешняя, так и внутренняя информация, собираемая и анализируемая на предприятии:

- отзыв потребителей;
- продукция, выпускаемая конкурентами;
- мнение работников отдела маркетинга;
- публикации федерального правительства о патентах;
- проводимые научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы.

Неотъемлемой частью бизнес-планирования является составление бизнес-плана.

*Бизнес-план* определяет финансовые затраты на создание фирмы, подробное описание всех этапов становления — от возникновения идеи до ее воплощения в жизнь, а также программу действий на будущее.

В настоящее время понятие бизнес-плана входит в общую систему планирования деятельности предприятия. Он стал играть существенную роль не только на этапе создания, но и в процессе функционирования предприятия, так как позволяет выявить сильные и слабые стороны деятельности компании и определить направления ее развития.

В менеджмент предприятий вошел термин «бизнес-планирование», под которым понимается процесс определения целей развития предприятия, выявление проблем и способов их решения, включая планирование всех аспектов деятельности предприятия: снабженческой, производственной, сбытовой, финансовой.

Бизнес-план может использоваться в различных ситуациях, при которых могут как привлекаться дополнительные финансовые средства, так и более эффективно использоваться имеющиеся ресурсы:

- создается новое предприятие или меняется собственник, в связи с чем разрабатывается стратегия развития;
- предприятию требуется капитал для дальнейшего развития. В этом случае в качестве заемных средств могут быть использованы все виды кредитов банков, заемные средства других организаций, долевое участие в строительстве других предприятий;
- происходят значительные изменения в работе предприятия — реконструкция, покупка нового оборудования, переход на выпуск новой продукции и т.д.;
- существует необходимость оценки вероятности восстановления платежеспособности предприятия, находящегося в кризисном состоянии и сохранения его в качестве действующей бизнес-единицы без изменения направлений деятельности.

Существуют следующие разновидности бизнес-планов: инвестиционного проекта; создания нового предприятия; реструктуризации и финансового оздоровления предприятия; развития действующего предприятия; перепрофилирования деятельности предприятия.

Основными целями разработки бизнес-планов являются:

1) *привлечение капитала*. В этом случае бизнес-план рассылается потенциальным кредиторам и инвесторам с целью убедить их вложить свои средства в проект предприятия и доказать, что эти средства будут вовремя и полностью возвращены. Написанный с этой целью бизнес-план должен быть полным и отражать все аспекты деятельности предприятия. Особое внимание в бизнес-плане уделяется расчету и анализу финансовых показателей;

2) *повышение эффективности деятельности предприятия*. Этот план может использоваться внутри предприятия, чтобы убедить управленческую команду в жизнеспособности того или иного проекта. Основное его предназначение —

конкретизировать цели предприятия, показать, как их можно достичь и какую роль в достижении этих целей играет каждое подразделение предприятия;

3) *получение поддержки со стороны партнеров*. Здесь имеется в виду поддержка со стороны поставщиков, клиентов, покупателей. В этой ситуации другая сторона захочет оценить кредитоспособность и жизнеспособность предприятия, профессионализм ее управляющих. В этом случае составляется краткий бизнес-план, содержащий прошлые финансовые показатели предприятия и информацию о его истории, деятельности, основных заказчиках и поставщиках, видах выпускаемой продукции, выполняемых работах и оказываемых услугах.

В бизнес-плане решаются следующие конкретные задачи:

- приводится анализ исходных данных: объекта планирования, показателей состояния бизнеса и др.;
- расчет возможных потерь при организации деятельности нового предприятия;
- формирование проектного предложения создания нового бизнеса с анализом возможных вариантов развития;
- определяются формы и условия реализации проектного предложения.

Бизнес-план состоит из следующих разделов: титульный лист, резюме, анализ состояния отрасли и описание предприятия, сущность проекта, план маркетинга, план производства, финансовый план, стратегия развития предприятия, заключение и приложение. В бизнес-план, в зависимости от вида проекта, могут включаться и другие разделы, раскрывающие сущность и особенности предлагаемого проекта.

Бизнес-план начинается с титульного листа, на котором следует указать название организации, контактные данные, наименование проекта, время и место его разработки. Имена партнеров, если они есть, также следует указать.

В большинстве случаев бизнес-план включает резюме. Этот раздел содержит основные положения и финансовые показатели бизнес-плана и составляется на заключительном этапе бизнес-планирования. При ознакомлении с данным разделом инвестор решает, насколько интересен ему проект и следует ли продолжать изучение бизнес-плана.

Следующие разделы бизнес-плана тесно связаны между собой, они включают информацию о профиле деятельности компании и отрасли в целом, а также продукции, которую планируется выпускать. В данных разделах бизнес-плана подробно описывается формулировка бизнес-идеи, суть проекта, его цели и задачи.

В *плане маркетинга* должны быть приведены прогнозируемые объемы продаж по рынкам, на которых будет работать предприятие. Он состоит из нескольких частей.

На начальном этапе необходимо дать характеристику структуры рынка и показать, что спрос на продукцию, работу или услугу не удовлетворен. Нужно указать, существует ли на рынке данной продукции ниша, которую можно занять с помощью реализации проекта. Для этого

проводится оценка потенциальных конкурентов на рынке, крупных производителей аналогичной продукции и определение соответствия данной продукции запросам потребителей, таких как цена, ассортимент, дизайн, номенклатура продукции и др.

Не менее важна информация о потенциальных потребителях данной продукции, которая также позволит предприятию определить сегменты рынка для реализации предлагаемого проекта.

Проведенный анализ рынка позволит провести оценку потенциальной емкости выбранных сегментов рынка, определить количество продукции, которые покупатели могут приобрести за определенный промежуток времени (месяц, квартал, год) с учетом влияния различных факторов — сезонных, экономических, демографических социально-культурных.

В маркетинговом плане рассматриваются также вопросы, связанные с разработкой ценовой политики.

Рассмотрение вопросов сбыта продукции также включается в маркетинговый план. В этом случае определяются каналы сбыта продукции. В маркетинговый план часто включается программа продвижения продукции на рынке, а именно определение методов стимулирования сбыта, реклама, *PR* и др.

Важным разделом бизнес-плана является *производственный план*. Главная задача этого раздела — показать производственно-технические возможности предприятия по выпуску планируемой продукции, выполнению работ, услуг с надлежащим уровнем качества, в нужные сроки и необходимом количестве. Прежде всего необходимо показать, где будет изготавливаться продукция — на действующем или вновь создаваемом предприятии. При необходимости здесь конкретизируется вновь организуемый производственный процесс, рассчитываются необходимые производственные площади, оборудование, материальные ресурсы. Под выбранную технологию производства приводится список технологического оборудования, инструментов, приспособлений; здесь же можно перечислить места их вероятного приобретения и цену.

Для планируемого объема продукции, работ и услуг определяют необходимую производственную мощность предприятия. Если существующей мощности по производству продукции, выполнению работ и оказанию услуг недостаточно, то разрабатываются мероприятия по вводу новых мощностей или расширению действующих.

Кроме того, производственный план требует обоснования материального обеспечения проекта. В частности, необходимо определить, где, на каких условиях, по какой цене будут приобретаться сырье, материалы, комплектующие изделия и др. Завершать производственный план должна оценка возможного уровня издержек производства и их динамики в перспективе.

Для вновь организуемых либо реорганизуемых предприятий чрезвычайно важен организационно-правовой раздел производственного плана, поскольку именно в нем закладываются основные правовые аспекты функционирования предприятия, определяется организационно-правовая форма, состав учредителей, формирование уставного капитала, разрабатываются организационная структура управления, должностные инструкции, системы оплаты труда и контроля за результатами работы.

*Финансовый план* основывается на данных предыдущих разделов. Для разработки финансового плана необходимо рассчитать затраты на реализацию проекта, а также прогнозные затраты, связанные с функционированием предприятия, определить планируемый объем, работ и услуг. Для оценки окупаемости проекта и анализа прогнозной прибыли выполняются соответствующие расчеты по эффективности инвестиций в проект. Прогноз дается, по меньшей мере, на первые три года, причем данные за первый год обычно представляются по месяцам, за второй год — поквартально, а на третий год даются общей годовой суммой.

Финансовый план включает прогнозный баланс денежных расходов и поступлений (отчет о движении денежных средств), который позволяет определить общую сумму денежных средств по этапам реализации проекта. При разработке этого раздела оценивается взаимозависимость и последовательность как поступления денежных средств, так и их расходования денежных средств и привлечения недостающей денежной наличности.

На основе результатов расчетов в финансовом плане проводится оценка финансовых ресурсов, необходимых для реализации проекта, и учитываются имеющиеся ресурсы. Большое значение для инвестора имеют сроки окупаемости проекта, показатели его рентабельности.

В заключении бизнес-плана обобщаются выводы по каждому из его разделов. В отличие от аннотации, в заключении приводятся более подробные данные о предлагаемом проекте.

Среди приложений, наиболее часто встречающихся при разработке бизнес-планов, можно выделить копии лицензий, прайс-листы поставщиков ресурсов, прейскуранты на аналогичную продукцию других организаций и др.

Источник:

[https://studme.org/193988/stroitelstvo/suschnost\\_biznes\\_planirovaniya\\_predpriyatii\\_funktsii\\_tseli\\_zadachi](https://studme.org/193988/stroitelstvo/suschnost_biznes_planirovaniya_predpriyatii_funktsii_tseli_zadachi)

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Сущность, цели и функции внутрифирменного планирования.
2. Стратегическое планирование на предприятии.
3. Система планов предприятия.
4. Методы планирования деятельности предприятия.

### **1.2. Методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства**

Экономическая политика предприятия сферы сервиса представляет собой определение общей стратегии ее развития и формирование тактически подходов к достижению поставленных целей. Задачей экономической политик предприятия является разработка очень важных рыночным условиям планов ее деятельности.

В рыночной экономике внутри фирменное планирование рассматривается как взаимосвязанная научная и практическая деятельность людей, направленная на выработку и принятие решение позволяющих обеспечить эффективно функционирование и развитие фирмы будущем.

Все планы, которые разрабатываются на предприятиях сферы сервиса, прежде всего можно охарактеризовать по их экономическому содержанию. Экономическое содержание предполагает объединение планов предприятия соответствующими группами показателей, характеризуется определенными объектами планирования. Так, по экономическому содержанию выделяют четыре группы планов: технико-экономические планы, оперативно-производственные (календарные) планы; бизнес-планы; инвестиционные проекты.

**Бизнес-планирование** является особым видом планирования. Бизнес-планы разрабатываются в случае создания нового предприятия сферы услуг; при обосновании заявок на кредиты; при выходе на новые рынки сбыта и т. п. По содержанию бизнес-план представляет собой документ, где в концентрированной форме отражены цели и задачи предприятия сферы сервиса, его конкурентные позиции на рынке товаров и услуг, объем предполагаемых финансовых и материальных ресурсов, намеченные маркетинговые мероприятия, основные аспекты организации деятельности по выполнению услуг, а также оценка предпринимательского риска.

Бизнес-план выступает как объективная оценка результатов рыночной деятельности компании и в то же время как необходимый инструмент проектно-инвестиционных решений в соответствии с потребностями рынка. В плане характеризуются основные аспекты коммерческого предприятия, анализируются проблемы, с которыми оно сталкивается, и определяются пути и методы их решения. Отсюда бизнес-план выступает одновременно в качестве поисковой, научно-исследовательской и проектной работы.

Бизнес-план является основой управления не только конкретным коммерческим проектом, но и всем предприятием. Благодаря бизнес-плану у управляющего появляется возможность взглянуть на предприятие как бы со стороны. Сам процесс разработки бизнес-плана, включающий детальный анализ экономических и организационных вопросов, постоянно побуждает мобилизоваться.

Бизнес-план — многоплановый управленческий инструмент. Он предусматривает решение как стратегических, так и тактических задач независимо от его функциональной ориентации, в том числе организационно-управленческая и финансово-экономическая оценка состояния предприятия; выявление потенциальных возможностей бизнеса, анализ сильных и слабых сторон; формирование инвестиционных целей на планируемый период.

В бизнес-плане обосновываются общие и специфические элементы функционирования предприятия в условиях рынка: выбор стратегии и тактики конкуренции, проводится оценка финансовых, материальных, трудовых ресурсов, необходимых для достижения целей предприятия.

Бизнес-план обеспечивает объективное представление о возможностях развития предприятия, способах продвижения товара (услуг) на рынок, ценах, возможной прибыли, основных финансово-экономических результатах деятельности предприятия, выявляет зоны опасностей, предлагает пути их ограничения. Подобный план используется независимо от сферы деятельности, масштабов, вида собственности, организационно-правовой формы компании. В нем находят свое решение как внутренние задачи, связанные с управлением предприятием так и внешние, обусловленные, в частности, взаимоотношениями с другими фирмами и организациями.

В современной экономической практике выделяется несколько функций бизнес-планирования:

- первая функция связана с возможностью использования бизнес-плана для разработки общей концепции, генеральной стратегии развития фирмы;
- вторая функция планирования дает возможность оценить и контролировать процесс развития основной деятельности предприятия;
- третья функция — привлечение денежных средств (ссуды, кредиты) со стороны;
- четвертая заключается в привлечении к реализации планов развития предприятия, осуществлению проектов потенциальных партнеров, которые могут вложить собственный капитал или технологию.

В практике планирования деятельности предприятий сферы услуг целесообразно выделить несколько типов бизнес-планов в зависимости от круга задач, которые должно решать предприятие.

1. **Бизнес-план выхода на рынок нового предприятия сферы услуг**, который необходим для планирования и прогнозирования деятельности предприятия, для определения целей его развития, для решения проблем, с которыми предприятие будет сталкиваться при реализации своих целей и определения путей их преодоления с наименьшими затратами. Бизнес-план позволяет убедиться, что организация нового предприятия целесообразна, и направлена на удовлетворение потребностей клиентов в качественных услугах и извлечение при этом прибыли.
  1. **Бизнес-план реализации нового продукта (услуги, работы, товара), нового вида деятельности** необходим для того, чтобы предприниматель мог реально оценить достоинства нового вида услуги (проектируемого вида деятельности) по сравнению с аналогами, имеющимися на соответствующем рынке, предусмотреть все возможные "подводные камни", которые могут возникнуть при выполнении новых видов услуг; попытаться застраховать свой бизнес от возможных рисков.
  3. **Инвестиционный бизнес-план**, который является инструментом для привлечения инвесторов. Он предусматривает строительство (освоение инвестиций), изменение технологии, все то, что связано с такой экономической категорией, как инвестиции (капитальные вложения). В инвестиционном плане должны быть максимально учтены главные интересы кредиторов — обеспечение возвратности кредита и своевременная уплата процентов за пользование им. Многие банки, инвестиционные структуры разработали соответствующие стандарты, формы инвестиционных бизнес-планов.
  4. **Бизнес-план финансового оздоровления**, который составляется предприятием, находящимся в состоянии неплатежеспособности, и предполагает финансовое оздоровление предприятия обычно в период наблюдения или внешнего управления его имуществом. Этот бизнес-план проходит до длительного и сложного периода согласования с кредиторами с собственниками неплатежеспособного предприятия. По согласованию структура бизнес-плана и методика его составления разработаны и утверждены Федеральным управлением по делам о несостоятельности (банкротстве) предприятий
  5. **Бизнес-план заявки на кредит** — разрабатывается для получения на конкурсной основе заемных средств, и мер, для пополнения оборотных средств предприятия или реализации широкомасштабных проектов развития действующих производственных мощностей.
- Остановимся более подробно на характеристике **бв** плана для вновь организуемых предприятий сферы услуг разработке такого плана необходимо учитывать ряд условий.
- Во-первых, бизнес-план должен быть профессиональным поскольку по содержанию, степени проработанности отдельных разделов судят о компетенции предпринимателя.
- Во-вторых, бизнес-план должен быть простым, понятным и доступным для пользователя.
- В-третьих, он должен быть составлен таким образом, чтобы любой инвестор, потенциальный партнер мог легко отыскать в плане интересующие его разделы, части, пункты. Для понятного и наглядного восприятия информации целесообразно использовать таблицы, схемы, диаграммы, графики.
- В-четвертых, следует заручиться объективной оценкой бизнес-плана, чтобы ни один потенциальный инвестор или партнер не обнаружил какие-либо ошибки в расчетах.
- В-пятых, необходимо контролировать распространение бизнес-плана, так как он может содержать конфиденциальную информацию о бизнесе предпринимателя или группы предпринимателей.
- Учитывая функции бизнес-планирования, требующие предъявляемые к разработке, можно сформулировать следующие задачи, которые решает бизнес-план предприятия с услугами:
- обоснование экономической целесообразности направлений развития фирмы (стратегий, концепций, проектов);
  - расчет ожидаемых финансовых результатов деятельности;

- определение намечаемого источника финансирования реализации выбранной стратегии;
- подбор работников (команды), которые способны реализовать данный план.

Таким образом, в рыночных условиях бизнес-планирование становится важнейшим видом внутрифирменного планирования. **Бизнес-план** — это документ, представляющий собой результат комплексного исследования всех сторон деятельности предприятия сферы услуг. С помощью бизнес-планирования становится возможным получение необходимых инвестиций, оценка финансовых и социальных показателей, по которым предпринимателю можно достоверно судить о степени успешности собственного бизнеса. Разработка бизнес-плана заставит предпринимателя тщательно изучить каждый элемент его предполагаемого рискованного занятия. Можно ожидать, что в ходе этого обнаружится множество слабых мест и пробелов, устранению которых придется уделить существенное внимание.

**Источник:** <https://studfile.net/preview/9055826/>

**Вопросы к обсуждению:**

1. Методы планирования хозяйственной деятельности предприятия.
2. Виды планов по срокам и продолжительности.
3. Основные статьи финансового плана.

**1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

**2. РАЗДЕЛ 2. Анализ внутренней и внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства**

3. Цели занятия.

Изучение товарной структуры рынка. Оценка конъюнктуры рынка. Общая структура спроса. Прогноз основных показателей рынка. Факторы, влияющие на величину, структуру и динамику спроса. Определение емкости рынка.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Общая характеристика предприятия	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

2	Экономический анализ деятельности предприятия	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
---	---	--

## 2.1 Анализ внутренней среды организации сферы индустрии гостеприимства

Отправной точкой в разработке маркетинговой политики любой компании сферы туризма является анализ факторов внешней среды. Поэтому основная часть усилий по сбору информации посвящена изучению маркетинговой среды и ее составляющих.

Рассмотрим тенденции внешней среды маркетинга посредством *STEP-анализа*, т.е. анализа изменений социальных (social), технологических (technological), экономических (economic) и политических (political) факторов применительно к сфере туризма.

Среди *социальных факторов* важная роль отводится демографическим факторам.

Основная тенденция изменения в демографической среде — это старение населения. Она связана с падением рождаемости, с одной стороны, и увеличением средней продолжительности жизни, с другой.

К середине 1970-х гг. рождаемость понизилась, и, как ожидается в будущем, эта тенденция сохранится. Средняя продолжительность жизни в мире составляет 75 лет. По прогнозным оценкам наибольшее число лиц старше 65 лет будет приходиться на такие страны, как Италия, Великобритания и ФРГ.

По данным, приводимым Ф. Котлером, более 75% средств, получаемых туристской индустрией США, приходится на возрастную категорию лиц старше 65 лет. Наличие свободного времени, возможность путешествовать в течение всего года делают туристскую активность пожилых людей достаточно высокой.

По данным Евростата, около 47% пожилых людей принимают участие в туристских поездках как внутри страны, так и за границу: 2,4 поездки в год в пределах своей страны и 0,8 поездок в год за пределы своей страны. Осуществлять туристские поездки пожилым людям позволяют и их финансовые возможности. По оценкам Всемирной туристской организации, 45% лиц пожилого возраста имеют финансовые возможности для туристских поездок.

К сожалению, эта тенденция не распространяется на Россию. Здесь пожилые россияне наоборот остаются вне клиентского поля и крайне редко пользуются услугами сферы туризма. Произошли изменения в идеалах и типах семьи. Все большее число людей не стремятся иметь семьи.

Увеличиваются социально-культурные факторы. Характерным для современного состояния социально-культурной среды является повышение образовательного уровня населения. Среди молодых людей в возрасте от 25 до 34 лет высшее образование имеют: в США — 24,2%, Японии — 22,9, Канаде — 16,1, Германии — 11,8, во Франции — 7,6%. Это значит, что потребитель становится более грамотным, более требовательным к качеству предоставляемых ему услуг сферы туризма.

Рассмотрим *технологические факторы*. Появление глобальных систем бронирования (GBS) позволило значительно сократить время на поиск необходимой информации, осуществления

бронирования туристских услуг и их подтверждения. На сегодняшний день существует четыре глобальные системы бронирования: Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre. Они используются более чем 800 тыс. туристских компаний по всему миру для бронирования туристических услуг, в том числе гостиничного размещения.

Первая GBS была создана еще в начале 1960-х гг. и широко использовалась в авиаиндустрии. Она отслеживала информацию о расписании перелетов, количестве свободных мест на рейсах и ценах. В 1970-х гг. туристские компании, тратившие огромное количество времени на оформление бронирований вручную, осознали удобство систем GBS и начали устанавливать внутренние системы бронирования авиаперелетов у себя в офисах. Используя GBS, агентства значительно сократили временные затраты, увеличили продуктивность и закономерным образом решили применить данную схему работы в других сегментах рынка туристских услуг.

Сегодня GBS повсеместно используется для бронирования не только авиабилетов, но и круизов, автомобилей, гостиниц. Сотни тысяч турагентств, подключенных к терминалам глобальных дистрибьюторских систем Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, имеют возможность предоставлять своим клиентам полный спектр услуг по бронированию в режиме реального времени.

Появившиеся в начале 1990-х гг. интернет-системы бронирования (IDS), также известные как альтернативные системы бронирования (ADS), выступили в качестве альтернативы глобальным системам дистрибуции (GDS).

В противовес GDS, доступ к которым имеют лишь агенты туристских компаний, ADS предоставляют услуги по бронированию туристских услуг частным клиентам. Заходя на любой из порталов ADS, клиент может самостоятельно выбрать нужную ему гостиницу и тип номера на определенные даты, забронировать размещение в режиме реального времени и получить моментальное подтверждение о бронировании на свой электронный ящик. На сегодняшний день существуют тысячи подобных сайтов, среди них: Booking.com, Ostrovok, Oktogo, Expedia.com, Orbitz.com, HRS.com, Travelocity.com, Hotels.com, Priceline.com и др.

*Экономические факторы* формируют тенденции в изменении доходов населения и в характере осуществляемых ими покупок. Реальный доход на душу населения имеет тенденцию к снижению, по мере того как инфляция, высокий уровень безработицы и увеличение налогового бремени уменьшают количество свободных денег. Но специалистам по маркетингу следует обращать больше внимания не на саму величину среднего дохода на душу населения, а на распределение доходов.

У людей по мере роста их дохода меняются покупательские предпочтения, о чем свидетельствуют законы Энгеля. Данные законы также называют «качественными схемами поведения». Согласно открытым законам по мере увеличения дохода экономических агентов общее потребление всех имеющихся благ будет расти, но в неодинаковых пропорциях.

Например, по мере увеличения дохода, расходы на продовольственные товары будут возрастать, но с параллельным переходом от менее качественных к более качественным продуктам питания. В общем объеме расходов доля продовольственных товаров будет уменьшаться при возрастании расходов на такие общественные блага, как путешествия, отдых, сбережения (рис. 8.2).

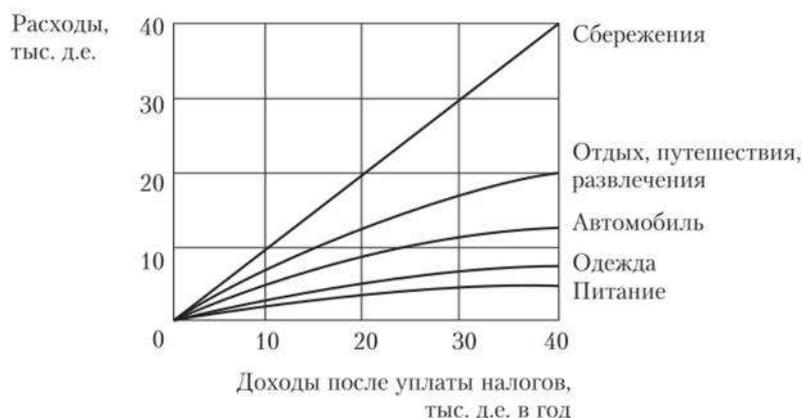


Рис. 8.2. Законы Э. Энгеля<sup>1</sup>

В развитых странах с высоким уровнем жизни населения доля расходов на продукты питания, как правило, низка и составляет 10—15% совокупных расходов семей. Остальные расходы осуществляются на досуг, путешествия, коммуникации, хорошую медицину и образование, технику и одежду и т.д.

В развитых странах большая доля оборота предприятий сферы туризма приходится на средний класс. О России часто говорят, что у нас средний класс отсутствует. Распространенное представление об отсутствии в России среднего класса не вполне совместимо с фактами. В стране уже существует около 1 млн малых предприятий и 2,5 млн индивидуальных частных предпринимателей, которые вместе со своими семьями составляют 34—35 млн человек.

На рынке труда появилось также поколение, успевшее за время реформ обучиться востребованным рынком специальностям. Этим людей отличает инициативность и здоровый прагматизм. Открытая информационная среда помогла им научиться ориентироваться в принятых в мире стандартах потребления. Новая фигура представителя среднего класса стала заметной и на рынке туристских услуг России.

*Экологические факторы* оказывают существенное влияние на развитие сферы туризма. С одной стороны, загрязнение окружающей среды наносит ущерб туризму, ведь туристы избегают загрязненных районов, которых, к сожалению, становится все больше, и, как следствие, происходит снижение числа туристских прибытий в те или иные регионы. Но с другой стороны, нельзя не отметить тот факт, что, несмотря на свою социальногуманитарную роль, многие предприятия сферы туризма тем не менее видоизменяют экологию и часто сами наносят ущерб окружающей среде.

Загрязненность атмосферы, кислотные дожди, выхлопы газа практически выводят из строя известнейшие объекты туристского показа, многие из которых являются национально-культурным достоянием и интереснейшими историческими объектами туристского показа. Так, золотая крыша капеллы Сигизмунда (XVI в.) Вавельского собора в Кракове (Польша) растворилась под действием химикатов, лондонский собор Святого Павла «похудел» на 2,5 см, а древние здания греческих Афин пострадали за последние 25 лет больше, чем за почти два с половиной тысячелетия своего существования.

Есть и другая сторона, например, рост популярности отдыха на горнолыжных курортах вызвал к жизни практику создания гарантированного снегового покрытия, что достигается с помощью специальных снеговых пушек. Так, австрийский горнолыжный курорт *St. Anton am Arlberg*, имеющий систему из 34 таких пушек, не только несет большие финансовые расходы (больше 5 млн долл. ежегодно), но и причиняет немалый экологический ущерб.

Интенсивное посещение туристами уникальных термальных источников на Камчатке привело не только к изменению их водно-температурного баланса, но и к прекращению фонтанирования некоторых из них.

В связи с этим стратегия развития сферы туризма должна включать в себя механизм защиты окружающей природной и культурной среды.

Интересен зарубежный опыт по предотвращению загрязнения природной среды.

В штате Флорида (США) в 1988 г. был принят Закон о предотвращении загрязнения природной среды, который потребовал от предприятий индустрии туризма сократить к 1994 г. накопление мусора в курортной зоне на 30%. Механизм реализации этой проблемы был следующий: при закупке продуктов для ресторанов стали использовать большие контейнеры. Например, томатную пасту стали закупать в больших емкостях, что позволило уменьшить количество пустых банок среди мусора в год на 86 тыс.; уменьшение размеров бумажных салфеток на 25% дало возможность сократить бумажный мусор на 130 т в год.

*Политические факторы* характеризуются ростом числа законодательных актов и постановлений, регулирующих сферу туризма. Во многих странах мира, по данным ВТО более чем в 100, приняты законодательные акты, регулирующие развитие национальных туристских комплексов, предоставляющих различные услуги туристам.

В Испании закон, регламентирующий туристскую деятельность на общенациональном уровне, был принят в 1963 г. В 1965 г. он был дополнен декретом о частных туристских предприятиях. Наряду с этим каждая из 17 автономий страны имеет собственное законодательство по туризму, основные положения которого соответствуют общенациональному законодательству в сфере туризма и регулируют механизм предоставления услуг гостеприимства в стране.

Во Франции с 1975 г. действует закон, определявший условия организации и продажи туров. В 1992 г. был принят уже более совершенный закон о туризме, отражающий и регулирующий все основные элементы туристской деятельности.

В Италии закон, определяющий основные принципы работы сферы туризма и гостиничной индустрии, введен в действие в 1983 г.

В Бельгии деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства на общенациональном уровне регулируется законом 1994 г. Он содержит основные требования к рекламе турпродукта, механизм разрешения споров и санкции в случае нарушения закона.

В США до недавнего времени действовал федеральный закон 1992 г. о политике в области туризма и развития экспорта. В 1996 г. был принят новый закон, который определяет основные направления развития национальной туристской индустрии, а также структуру и полномочия органов управления туризмом.

В Турции необходимые меры регулирования и развития сферы туризма и гостеприимства обеспечивает Закон о поддержке туризма 1982 г. Именно он дал возможность этой стране в кратчайшие сроки добиться столь стремительного вхождения в мировую индустрию туризма.

В России до 1994 г. сфера туризма развивалась в правовом вакууме. Одним из первых значимых документов в этой области был Указ Президента РФ от 25 апреля 1994 г. № 813 «О дополнительных мерах по развитию туризма в Российской Федерации и об упорядочении использования государственной собственности в сфере туризма». В Указе отмечалось, что одной из приоритетных задач государства должна быть признана необходимость всесторонней поддержки развития туризма в стране. Затем вышел Указ Президента РФ от 22 декабря 1995 г. № 1284 «О реорганизации развития туризма в Российской Федерации», одобрявший «Концепцию реорганизации и развития туризма в Российской Федерации». 24 ноября 1996 г. вступил в силу Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», который является базовым для развития сферы туризма в России.

Важно также провести анализ отрасли.

*Первый этап* — определение границ отрасли (количество участников, география продаж и т.д.). Географические границы отрасли определяются зонами основных продаж участников туристского рынка (город, регион, страна). Границы отрасли можно оценить рядом последовательных итераций с учетом конкретного продукта компании сферы туризма (например, для гостиниц уровня 5\*: гостиничный рынок РФ в городах-миллионниках, гостиничный рынок Москвы, рынок гостиниц в ЦАО Москвы, гостиницы, принадлежащие международным гостиничным сетям, ведомственные гостиницы, независимые гостиницы).

На *втором этапе* происходит анализ движущих сил отрасли, которые в наибольшей степени влияют на расстановку сил в отрасли.

*Третьим этапом* анализа отрасли является выделение ключевых факторов успеха — показателей работы, характерных для компаний туристской отрасли. В условиях ресурсных ограничений знание КФУ отрасли позволяет компании сосредоточиться на улучшении показателей и получить выгодную конкурентную позицию.

Быть лучшим в отрасли по всем показателям практически невозможно. Компания должна соответствовать довольно ограниченному ряду показателей по КФУ. Для каждой отрасли сферы туризма (гостиничная, авиаотрасль, ресторанная и др.) существует свой набор КФУ.

Рассмотрим *основные факторы, определяющие уровень конкуренции в отрасли.*

*Степень стандартизации туристского продукта*, предлагаемого на рынке, действует в направлении обострения конкуренции. Когда каждый производитель туристского продукта делает предложения, предназначенные для одного сегмента рынка, конкуренция сводится к минимуму. И напротив, когда туроператорами выдвигаются предложения, например, по одинаковым направлениям, предназначенным в равной степени для большинства потребителей, конкуренция между ними высока.

*Издержки переключения клиента с одного производителя туристского продукта на другого* повышают уровень конкуренции в отрасли, если затраты времени на поиск тура, бронирование авиабилетов или гостиниц сводятся к минимуму вследствие значительных объемов предложения.

*Повышение барьеров проникновения на рынок* способствует снижению конкуренции, и наоборот. Это обусловлено потребностью в значительных инвестициях, необходимостью приобретения специальных знаний и квалификации и т.п. Например, отмена лицензирования турагентской деятельности с 1 января 2007 г. привела к появлению в туристской отрасли огромного количества непрофессионалов и мошенников, подрывающих репутацию бизнеса и одновременно усиливающих уровень конкуренции в отрасли.

*Ситуация на смежных товарных рынках* (например, рынках авиа- и железнодорожных билетов) оказывает значительное влияние на конкурентную борьбу. Высокий уровень конкуренции на смежных товарных рынках, как правило, ведет к обострению борьбы на данном рынке.

*Привлекательность рынка данного продукта* значительно определяет уровень конкуренции. Например, резкое расширение спроса на туристские поездки вызывает бурный приток конкурентов из других отраслей, например из банковской сферы.

Когда на рынке отрасли действуют сотни и более компаний, вести детальный анализ всех конкурентов не представляется возможным. Такая работа лишена практического смысла. Компании-лидеры, превосходящие рассматриваемую компанию по мощности, являются для нее скорее независимым фактором макросреды. Компании же, намного меньшие по масштабу, в отдельности не представляют интереса в отношении занимаемых ими долей рынка и учитываются в качестве общего фона.

В практике стратегического анализа принято оценивать возможности своей компании относительно конкурентов, близких по возможностям. Компании, примерно равные по мощности, схожие по поведению на рынке, составляют стратегическую группу и являются объектом анализа. Главным конкурентом считается компания, занимающая место на позицию выше анализируемой компании, и она рассматривается в качестве объекта для дальнейшего сравнения. Для этих двух компаний строится профиль конкурентных преимуществ/недостатков.

Результатом проведенной работы являются перечни сильных и слабых сторон оцениваемой компании и рекомендаций по улучшению или сохранению положения компании относительно основного конкурента. Проследить возможные сочетания сильных и слабых сторон компании в рыночной ситуации можно с помощью матрицы SWOT-анализа (рис. 8.3).

	<i>Возможности</i> 1. Выход на новые рынки. 2. Расширение производства. 3. ...	<i>Угрозы</i> 1. Появление новых конкурентов. 2. Замедление роста рынка. 3. ...
<i>Сильные стороны</i> 1. Имеется портфель проектов. 2. Современные технологии. 3. ...	Стратегии, использующие «силу» для реализации «возможностей»	Стратегии, использующие «силу» для устранения «угроз»
<i>Слабые стороны</i> 1. Нехватка оборотных средств. 2. Уход квалифицированных кадров. 3. ...	Стратегии, минимизирующие «слабость», используя «возможности»	Стратегии, минимизирующие «слабость» и угрозы

### Рис. 8.3. Матрица SWOT-анализа

Таким образом, матрица SWOT-анализа служит информационной основой для перебора стратегических альтернатив. Основная цель маркетинга — максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

#### Источник:

[https://studme.org/170657/marketing/instrumenty\\_analiza\\_vneshney\\_vnutrenney\\_sredy\\_ispolzovanie\\_industrii\\_turizma](https://studme.org/170657/marketing/instrumenty_analiza_vneshney_vnutrenney_sredy_ispolzovanie_industrii_turizma)

#### Вопросы к обсуждению:

1. Что можно рассматривать в качестве внутренней среды туристского (гостиничного) предприятия?
2. Перечислите и охарактеризуйте базовые внутренние переменные туристского (гостиничного) предприятия.
3. По каким направлениям анализируется внутренняя среда предприятия индустрии туризма и гостеприимства?

## 2.2. Анализ внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства

Ёмкость рынка — это потенциальный объём товаров или услуг, которые можно продать на конкретном рынке за определённый период. Например, компания «Джус» планирует выпускать соки и хочет выяснить, на какое количество и сумму продаж может рассчитывать в Центральном федеральном округе. Предположим, что в регионе живёт 39 млн человек, каждый из которых потребляет по 15 литров сока в год. Получается, что без учёта конкуренции потенциально за год можно продать 585 млн литров:

$$15 \text{ литров} \times 39 \text{ млн человек} = 585 \text{ млн литров}$$

А если учесть, что в европейских странах уровень потребления — 30 литров в год, то можно рассчитывать и на больший объём продаж.

Есть три ситуации, когда маркетологу компании нужен расчёт объёма и ёмкости рынка:

1. **Понять, стоит ли бизнесу выходить на рынок.** Например, компания «Милка» производит только молочные продукты и решила выпускать смузи. Но это совсем другой продукт: по сырью, технологии производства и, возможно,

целевой аудитории. В такой ситуации маркетологу нужно понять, есть ли конкуренты, кто целевая аудитория нового продукта, какой потенциал роста, есть ли перспективы выходить на рынок.

## **2. Узнать, стоит ли запускать новое направление.**

Компания «Милка» производит только молоко и планирует расширять ассортимент — выпускать фруктовый творожок. В этом случае задача маркетолога — понять, какая доля рынка принадлежит конкурентам, есть ли у компании потенциал для роста.

## **Понять, как работать в условиях стагнации рынка.**

Компания «Пышка» производит хлеб и отмечает снижение спроса: покупатели отдают предпочтение хлебцам и другим альтернативным продуктам. В этой ситуации маркетологам важно проанализировать, как компании вести себя в таких условиях: продолжать выпускать хлеб, изменить ассортимент в сторону ЗОЖ-товаров или переориентировать производство на другие виды продукции, например готовую еду. Анализ объёма и ёмкости рынка поможет оценить потенциал и возможности для развития.

Без расчёта ёмкости рынка не получится запустить новый продукт или увеличить продажи уже существующего. Разобраться в основах можно на бесплатном курсе «Анализ и оценка рынка». Здесь студенты учатся использовать маркетинговые исследования, считать необходимые показатели и анализировать рынок разными методами.

### **Чем ёмкость рынка отличается от объёма рынка**

Если ёмкость рынка — потенциальная величина, то объём рынка — это то, что уже производится и потребляется.

Например, по данным исследований, 87% населения России пользуется шампунями для волос. На 1 января 2023 года в стране живут 146,14 млн человек, значит, шампунь используют 127,14 млн:

$$146,14 \text{ млн человек} \times 87\% = 127,14 \text{ млн человек}$$

Теперь узнаем, сколько литров шампуня потребляет это количество человек. В среднем одного флакона объёмом 250 мл хватает на 1,5 месяца. Получается, что один человек использует 167 мл в месяц, или 2,004 литра в год:

$$250 \text{ мл} / 1,5 \text{ мес.} \times 12 \text{ мес.} = 2004 \text{ мл в год} = 2,004 \text{ л в год}$$

Значит, объём рынка составит:

$$2,004 \text{ л} \times 127,14 \text{ млн человек} = 254,78 \text{ млн л в год}$$

### **В чём измеряют ёмкость рынка**

Есть три основных показателя, в которых считают потенциальную ёмкость рынка:

#### **1. Численность аудитории**

Это главный показатель, если маркетологу нужно оценить потенциал потребления продукта.

Например, компания выпускает шампуни для волос и продаёт их только в пределах Центрального федерального округа. В этом случае потенциальная аудитория продукта — это все люди старше трёх лет, исключая лысых.

#### **2. Натуральное выражение**

Ёмкость рынка можно посчитать в штуках, литрах, килограммах или километрах — в зависимости от продукта. Например, кирпичи считают в условных единицах, пиво — в гектолитрах, кабель — в километрах, а хлебобулочные изделия — в штуках. Оценить ёмкость рынка в натуральном выражении важно для того, чтобы соотнести её с производственными и логистическими возможностями компании.

#### **3. Денежное выражение**

Такая оценка помогает спрогнозировать потенциальный объём выручки компании. Ёмкость рынка считают в той валюте, в которой продают или экспортируют: например, в рублях, долларах, юанях.

Важно оценивать ёмкость рынка в нескольких показателях: натуральном и денежном выражении. Это поможет правильно выстроить планы производства и продаж.

### **Виды ёмкости рынка**

В маркетинге выделяют три вида ёмкости рынка: потенциальную, фактическую и доступную. Их можно измерить в потребителях, натуральном и денежном выражении.

**TAM (от англ. Total Addressable Market)** — это потенциальная итоговая ёмкость рынка, то есть все люди, которые теоретически могут потреблять продукт.

**SAM (от англ. Serviceable Available Market)** — это фактическая ёмкость рынка, то есть потребители, которым на самом деле нужен продукт и которые могут его купить. Поэтому фактическая ёмкость всегда меньше потенциальной. Снегоуборочные машины покупают люди с доходом выше среднего. Чтобы определить фактическую ёмкость, нужно умножить TAM на процент таких покупателей.

SAM показывает количество клиентов во всех регионах, где может потребоваться снегоуборочная машина. Но что, если компания работает на узком рынке — например, только в Центральном федеральном округе? Нужно спуститься ещё на уровень и оценить доступную ёмкость.

**SOM (от англ. Serviceable Obtainable Market)** — доступная ёмкость рынка, то есть реально доступный объём аудитории, которой нужен продукт и которая может его купить. Например, в месяц компания выпускает не больше 1000 снегоуборщиков и продаёт их только в регионах Центрального федерального округа. Чтобы узнать доступную ёмкость рынка, нужно SAM умножить на процент таких покупателей.

**Источник:** <https://practicum.yandex.ru/blog/kak-rasschitat-vmkost-rynka/>

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Как сделать анализ ёмкости рынка?
2. Что лежит в основе расчета ёмкости рынка?
3. Какое исследование нужно провести для определения ёмкости рынка?

## **1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

### **2. РАЗДЕЛ 3. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства и способы их ценообразование**

#### **3. Цели занятия.**

Этапы формирования ценовой политики. Определение цели ценообразования. Выбор ценовой политики. Разработка стратегии ценообразования. Методы установления цен на туристские товары и услуги: затратные методы, метод потребительской оценки, метод анализа цен конкурентов, метод директ-костинг.

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
-------	---------------------	----------------------------

1	Классификация продуктов и услуг индустрии гостеприимства	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Общая характеристика продуктов и услуг индустрии гостеприимства.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

### 3.1. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства

Популярным направлением инновационной деятельности для гостиничных предприятий является разработка новых видов услуг, т.е. продуктовые инновации. Но продуктовые инновации представляют собой не столько формирование нового гостиничного продукта, сколько его усовершенствование путём введения сопутствующих и дополнительных услуг. Маркетинговые исследования показывают, что для все большего числа гостей наличие хорошо оборудованного рабочего пространства является важным критерием при выборе гостиницы. Этот критерий является особенно важным не только для деловых путешественников, но и фрилансеров, которые могут работать из любой точки мира при наличии подключения к интернету. Многие игроки гостиничного рынка видят в коворкингах хорошее дополнение к основному виду деятельности. В качестве примера можно привести отель «НоBo», который расположен в Стокгольме. Это заведение позиционируют себя не только как гостиницу, а как место для проведения встреч и переговоров, офис. Другой пример, отель «Schan Wien». Он удачно расположен напротив железнодорожного вокзала города Вены. В заведении все постояльцам предлагают бесплатный коворкинг прямо в вестибюле гостиницы. В качестве примера можно привести компанию «Accor Hotels». В конце 2018 года стало известно о сотрудничестве этого известного гостиничного оператора и фирмы

«Nextdoor». Эта организация специализируется на создании коворкингов. В некоторых отелях сети путешественники могут воспользоваться специально оборудованными помещениями. Дизайн коворкингов продуман до мелочей. Учтены все возможные факторы, от качества освещения до акустики. Новая услуга рассчитана на деловых путешественников, предпринимателей и фрилансеров.

Очень многие гостиничные предприятия предлагают инновационные услуги в области досуга и развлечений. Известный лондонский отель Berkeley сумел предложить своим гостям новую услугу и одновременно найти применение простаивающим площадям. На зимний период крышу отеля с открытым плавательным бассейном и с террасами для отдыха переоборудовали в кинотеатр под открытым небом, оснащённый системой отопления. Для получения дополнительной прибыли отель продаёт билеты в кинотеатр также и для посетителей, не являющихся гостями отеля. Стоимость билета начинается от 50 фунтов. Таким образом, не только создана новая услуга, что даёт конкурентное преимущество, но также использована простаивающая площадь и получена дополнительная прибыль.

Сеть отелей «W Hotels» запускает новый проект «W Records» Раньше в отелях сети часто проводились вечера с живой музыкой в лаундж-барах «Living Room». Потом компания стала проводить музыкальные фестивали в своих гостиницах. В отелях всегда звучали мелодии, специально созданные для «W Hotels». Вполне логичным шагом стало создание нового проекта «W Records». Он позволит компании полностью контролировать процесс производства музыкальных композиций, от момента их создания до релиза и распространения. «W Hotels» планирует работать как с начинающими, так и известными исполнителями. Для записи композиции музыкантам предоставят одну из студий «W Sound Suite», которые есть в гостиницах «W Hollywood», «W Barcelona», «W Bali» или «W Seattle».

После завершения всех производственных работ, в компании планируют выпускать ограниченный тираж в 500 виниловых пластинок. Их будут рассылать лидерам мнений музыкального мира, а также некоторым участникам программ лояльности «SPG/Marriott Rewards». В качестве дополнительного бонуса каждый исполнитель сможет записать видеоклип и выступить перед гостями одного из отелей сети.

Новую услугу ввёл парижский отель Renaissance - оборудовали новый танцпол, все мероприятия на котором проходят в полной тишине, а для прослушивания музыки гостям выдают наушники. Таким образом, отель достиг сразу двух целей: введение необычной услуги, являющейся конкурентным преимуществом (участникам мероприятия предоставляется уникальная возможность - самостоятельно выбрать понравившиеся композиции и даже составить несколько плейлистов), а также выполнять законодательные нормы, предписывающие необходимость соблюдать тишину в установленный час, не лишая гостей развлекательных мероприятий.

В настоящее время технологические инновации в сфере гостеприимства направлены на максимальное внедрение информационных технологий в процесс предоставления услуг клиентам: здесь применяется автоматизация и упрощение бронирования, повышение безопасности проживания за счёт применения электронных охранных систем, предоставление новых услуг, основанных на современных информационных технологиях. Значительное место здесь занимает сеть Интернет- с помощью неё предприятия гостеприимства продвигают свои

услуги, используя собственные сайты или системы бронирования GDS и ADS. Также Интернет служит уникальным и дешёвым средством коммуникаций между различными предприятиями.

Источник: [https://bstudy.net/769868/turizm/razrabotka\\_novyh\\_vidov\\_uslug](https://bstudy.net/769868/turizm/razrabotka_novyh_vidov_uslug)

Вопросы к обсуждению:

1. В чем заключается сущность раздела бизнес-плана «Характеристика продукции и услуг»?
2. Сравните жизненный цикл гостиничного и туристского продукта.
3. Опишите методы ценообразования предприятий туризма.

### **3.2. Ценовая политика в системе бизнес-планирования**

Цена представляет собой основной фактор долгосрочной рентабельности и формируется под воздействием большого числа *факторов* как внешней, так и внутренней среды предприятия. К внутренним факторам следует отнести, прежде всего, затраты производства и показатели стадии жизненного цикла продукции. А к внешним факторам дальнейшей внешней среды (экономики, политика, общество в целом и параметры научно-технического прогресса), а к ближней внешней среде - влияние поставщиков, посредников, конкурентов и самих потребителей продукции.

Взаимосвязь цены и комплекса маркетинга проявляется во влиянии на цену и параметров самого товара, и системы организации продажи, и рекламы товара.

Другими словами, не только очевидная и дополнительная полезность товара повышает его цену, но и организация торговли в специализированных магазинах и повышение осведомленности покупателей об уровне цен через средства рекламы.

Под ценовой политикой понимаются общие цели, которые предприятие обирается достичь с помощью установления цен на свою продукцию, поэтому цены и ценообразование на товарных рынках являются одним из наиболее существенных элементов маркетингового комплекса.

Ценовая политика в маркетинге заключается в том, что предприятие устанавливает на свои изделия такие цен и так их изменяет в зависимости от ситуации на рынке, чтобы обеспечить достижение запланированных краткосрочных и долгосрочных целей.

Ценовая политика зависит от конъюнктуры рынка, а ценовой фактор является ключевым фактором конкурентоспособности.

В основе ценовой политики лежат четыре обстоятельства:

1. Необходимость проникновения на новый рынок (как возможность применения низких цен для привлечения внимания покупателя)

2. Получение максимально возможной прибыли на начальном этапе:

- Политика высоких цен позволяет в дальнейшем произвести снижение цен и более глубоко проникнуть на рынок и расширить свой покупательский сегмент;
- Высокие цены не стимулируют конкурентов на производство подобных изделий.

3. Применения гибкой ценовой политики для продажи целой группы однородных товаров;

4. Необходимо в короткий срок выручить деньги, вложенные в производство.

При разработке ценовой политики необходимо принимать во внимание следующие факторы:

- Какое место занимает среда среди средств конкурентной борьбы на каждом рынке, на которых действует предприятие?
- Какой метод расчета цены должен быть выбран?
- Может ли предприятие выдержать роль ценового лидера?
- Какой должна быть ценовая политика в отношении новых товаров?
- Как должна меняться цена на этапах жизненного цикла товара?
- Существуют ли органы, с которыми следует консультироваться при назначении цены?
- Есть ли ограничения на уровень цен. Прибыль и свободу изменения цен?

Влияние факторов

Влияние факторов на уровень установления цен различно. По степени их влияния они могут быть расположены следующим образом:

- Издержки производства;
- Цены конкурентов-производителей;
- Величина спроса;
- Транспортные издержки;
- Надбавки и скидки в пользу посредника;
- Реклама и другие способы стимулирования сбыта.

Активная политика предприятия в сфере ценообразования состоит в установлении цен на продукцию, выпускаемую предприятием, на основе рассмотрения следующих параметров:

- Цены, которые могут обеспечить реализацию продукции;

- Объемы реализации этой продукции;
- Объемы производства этой продукции, которые необходимы при таких объемах реализации;
- Средние затраты, которые соответствуют этим объемам производства;
- Рентабельность продукции к затратам и активам предприятия, которые могут быть достигнуты при избранных ценах и достигнутых объемах производства.

*Уровень цен* определяет возможный объем продаж, что *задает* объем производства и величину удельных затрат. При росте объемов производства, естественно, снижается сумма постоянных затрат, приходящихся на единицу продукции и величину средних затрат на выпуск продукции.

*Активная ценовая политика* может быть признана успешной, если она позволяет улучшить позицию предприятия на рынке и увеличить чистую прибыль.

Ценовая политика должна вырабатываться *в соответствии с маркетинговой стратегией*, которая проявляется в следующем:

- Проникновении на новый рынок;
- Развитии рынка продукции, выпускаемой предприятием;
- Сегментации рынка продукции (выделении отдельных групп покупателей, различающихся требованиями к свойствам продукции и чувствительностью к уровню цены на продукцию);
- Разработке новых видов продукции или модификации уже существующей для завоевания новых рынков (например, удовлетворения особых требований).

Выбор производится из типовых стратегий:

Установление цен несколько выше, чем у конкурентов (стратегия «снятия сливок»); установление цен примерно на уровне цен конкурентов; установление цен несколько ниже, чем у конкурентов (стратегия ценового прорыва).

Первая стратегия устанавливается, если имеется сегмент рынка, в котором покупатели готовы платить за особые свойства продукции. При этом следует оценить:

- Может ли прирост объема продукции окупить потерю объема прибыли по сравнению с уровнем объема продаж, возможным при более низкой цене;
- Позволит ли продажа продукции создать рекламу предприятия, как предприятия, производящего высококачественную продукцию;
- Возможно ли за счет сокращения объемов продаж этой продукции освободиться от части используемого оборудования и сократить объемы запасов.

Вторая стратегия означает не только отказ от использования цен для увеличения занимаемого сектора рынка, но и не позволяет цене сокращать этот сектор. Роль цены как инструмента сведена к минимуму. Стратегия рациональна, если целей повышения прибыли можно добиться за счет неценовых инструментов.

Нейтральное ценообразование используется на рынке, если:

- Покупатели весьма чувствительны к уровню цены;
- Конкуренты жестко отвечают на любую попытку изменить сложившиеся пропорции продаж;
- Каждому предприятию на рынке необходимо поддерживать определенные соотношения цен в рамках ценового ряда (существующие одновременно соотношения цен на различные модели или модификации одной и той же продукции).

Третья стратегия направлена на получения большей массы прибыли за счет увеличения объема продаж или захвата рынка. Цена в данном случае низка по отношению к потребительским свойствам продукции, ее необходимости для покупателей или ценам конкурирующих видов продукции.

Стратегия успешна, если конкуренты по таким ценам не смогут ответить аналогичным снижением цен в следующих ситуациях:

- Когда предприятие, инициирующее снижение цен, обладает более эффективной технологией или дешевыми ресурсами;
- Когда предприятие только вступает на рынок и объемы его продаж еще малы;
- Когда покупатели на данном рынке особенно сильно реагируют на

снижение цен и в то же время нет доказательств их особой

приверженности к тем или иным маркам продукции.

При выполнении прогнозной оценки уровня цены нового

изделия следует не только определить сумму затрат на производство, но и то как она может измениться при изменении объемов продаж в зависимости от изменения политики ценообразования.

Практика установления цен проявляется в ориентации на затраты, спрос и конкурентов. Структура и направления

формирования цены приведены на рисунке 2.6.1.

Указанные направления дают возможность определить границы, в рамках которых принимается маркетинговое решение об

установлении цены: нижний предел цены определяется размером издержек, а верхний - спросом на рынке.

В зависимости от конкретной ситуации на рынке могут быть использованы различные методы ценообразования. Структурная схема методов ценообразования приведена на рисунке 2.6.2.

Скидка оправданный инструмент ценовой политики. Причины предоставления скидок представлены в таблице 2.6.5.

Ошибки, допускаемые российскими предприятиями:

- Ценообразование излишне ориентировано на издержки;
- Цены недостаточно часто приспосабливают к изменению рыночных условий;
- Цены рассматриваются в отрыве от других элементов системы маркетинга;
- Цены не достаточно структурируются по отдельным вариантам продукта и сегментам рынка.
- Взаимовлияние конкурентов (понижение и повышение цен)

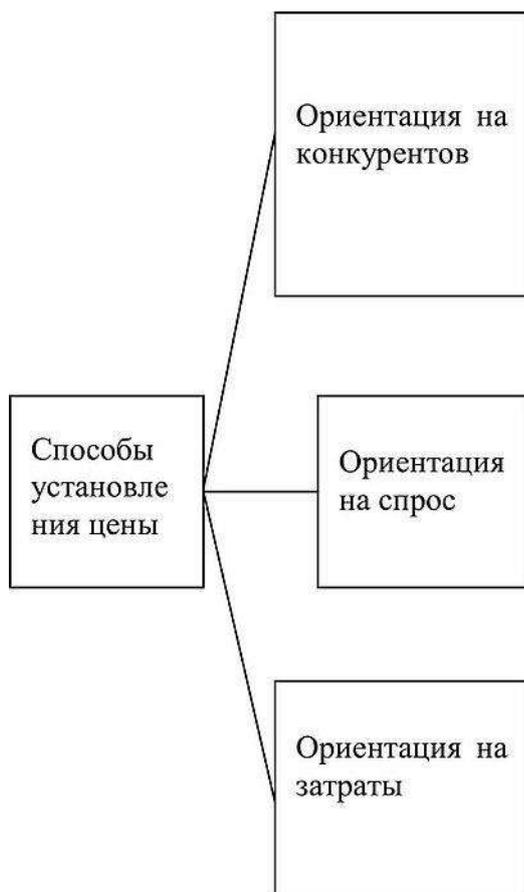


Рис. 2.6.1. Направления формирования цены в зависимости от ориентации предприятия

? Тип рынка (чистой кон

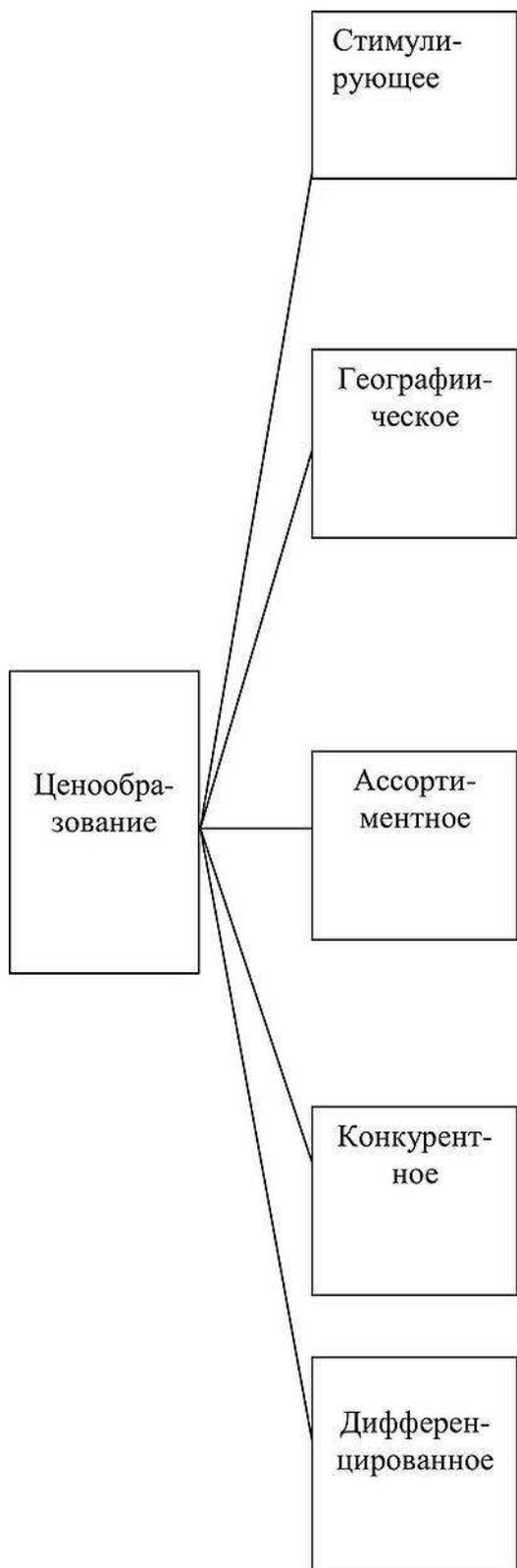
куренции; гомогенной олигополии; гетерогенной олигополии; монополистической

конкуренции; монополия): чем выше степень монополизации, тем больше «затратная» соответствует рыночной

- полезность, ощущаемая как ценность товара (в том числе по сравнению с аналогами и заменителями)
- чувствительность к цене (изменение объема продаж в результате изменения цены на 1%)
- Предельная цена (предельная цена=прямые издержки)
- Цена безубыточности, обеспечивающая покрытие всех затрат
- Целевая цена (цена безубыточности + маржа)

При анализе ценовой политики предприятия необходимо получить ответы на следующие вопросы:

1. Какие факторы оказываются наиболее важными при определении цены на товар при разной структуре рынка?
2. Насколько цены отражают издержки вашего предприятия, конкурентоспособность товара, спрос на него?
3. Какова вероятная реакция покупателей на повышение (понижение) цены?
4. Как оценивают покупатели уровень цен на продукцию вашего предприятия?
5. Используется ли предприятием политика стимулирования цен (стандартных цен)?
6. Как действует предприятие, когда конкуренты изменяют цены?
7. Известны ли цены на товары вашего предприятия потенциальным покупателям?
8. Как относятся покупатели к единым и гибким ценам?
9. Как относятся покупатели к взаимосвязи цены и качества?
10. Как относятся покупатели к ценам ниже себестоимости?
11. Как относятся покупатели к установлению минимальных цен?



- Бонусные скидки (постоянным клиентам)
- Скидки за оплату наличными
- Скидки за количество покупаемого товара
- Сезонные скидки (за внесезонные покупки)

- Функциональные скидки (хранение, ведение учета)
- Зачеты (сдача старой вещи в счет оплаты приобретаемого товара)
- EXW - «франко-завод» (товар передается покупателю на территории изготовителя)
- FOB - «свободно на борту» (продавец отвечает за погрузку)
- FAS - «свободно вдоль судна» (продавец доставляет товары на пристань и несет все расходы до момента погрузки)
- CIF - «цена, страхование, фрахт» (продавец оплачивает транспортные издержки и страхует товары до порта назначения)
- ценовые линии (диапазон цен в рамках товарного ассортимента)
- цена выше номинала (широкий круг дополнительных товаров к базовому)
- цена с приманкой (основной товар по доступной цене и по повышенной цене дополнительные товары)
- цена за комплект (более низкие цены на основной продукт за счет реализации побочного)
- цена на сопутствующие товары (наценки на обязательные сопутствующие товары)
- неокругленные цены (создают

впечатление тщательного расчета цены)

- ценовые войны (повышение и понижение цен)
- цены снятия сливок (как начальные на модные или престижные товары)
- цены проникновения (как барьер для возможного проникновения конкурентов)
- цены по кривой освоения (между ценами снятия сливок и проникновения)
- по месту нахождения покупателей на различной территории
- по времени (года, суток)
- по контингенту потребителей (молодежь, пенсионеры)
- по количеству продаваемой продукции в одной партии

**Рис. 2.6.2. Структурная схема методов ценообразования**

12. Как относятся покупатели к приспособлению цен к конкуренции?

13. Как влияют на цены поставщики ресурсов?

14. Анализируются ли цены и товары конкурентов?

15. Какие ценовые политики используют конкуренты?

Причины предоставления скидок

Таблица 2.6.5

Вид скидки	Причина предоставления
Вводная скидка	Рекламное содействие вводу товара на рынок
Скидка по количеству	Снижение издержек вследствие возрастающего сбыта
Скидка на товар, снимаемый с производства	Облегчение перспективного планирования
Скидка с совокупного оборота	Завоевание постоянных клиентов
Дифференцированные скидки	Стимулирование больших объемов заказов
Декоративная скидка	Содействие рекламе
Сезонные скидки	Снижение издержек по хранению
Скидки при платеже наличными или авансом	Ускорение платежей

Источник: [https://studref.com/305846/ekonomika/analiz\\_tsenovoy\\_politiki\\_predpriyatiya](https://studref.com/305846/ekonomika/analiz_tsenovoy_politiki_predpriyatiya)

Вопросы к обсуждению:

1. Какие факторы оказываются наиболее важными при определении цены на товар при разной структуре рынка?
2. Насколько цены отражают издержки вашего предприятия, конкурентоспособность товара, спрос на него?
3. Какова вероятная реакция покупателей на повышение (понижение) цены?

### 1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства

#### 2. Раздел 4. Производственный, организационный и финансовый план

##### 3. Цели занятия.

Характеристика технологии производства продукции и услуг. Обоснование строительных решений при возведении объектов по плану. Оценка потребности в технологическом и оборудовании. Выбор поставщиков оборудования. Оценка и представление затрат на оборудование. Расчет потребности в сырье, материалах, комплектующих, производственных затратах.

##### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Сущность сбытовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Каналы распространения товаров и услуг, уровни каналов.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия

		Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
--	--	--

#### 4.1. Производственный и организационный планы организации сферы индустрии гостеприимства

*Бизнес-план* представляет собой формирование концепции нового предприятия, его реконструкции или развития. Фактически это полное ТЭО новой идеи развития бизнеса.

По содержанию бизнес-план — это документ, где в концентрированной форме отражены цели, задачи предприятия, его конкурентные позиции, объем предполагаемых финансовых и материальных ресурсов, совокупность маркетинговых мероприятий, основные аспекты организации деятельности, оценка рисков.

В рыночной экономике на каждом предприятии при его создании либо на переломных рубежах развития (расширение, выход на новые рынки, приватизация, привлечение крупных инвестиций и т. и.) разрабатываются стратегические планы деятельности — бизнес-планы.

В бизнес-плане должны быть отражены все аспекты предполагаемой деятельности предприятия в течение определенного периода, как правило, одного года, и укрупненно — на два-три следующих года без детализации с характеристикой основных направлений деятельности и важнейших результатов.

*Цель* разработки бизнес-плана — подтвердить с помощью конкретных расчетов и анализа эффективность производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

*Сущность бизнес-плана* — разработать и представить крупноблочную финансово-экономическую модель развития бизнеса, которая позволит смоделировать проект открытия предприятия (гостиницы, турфирмы, кофейни и пр.) и рассчитать его эффективность. Бизнес-план является идеальным инструментом для развития сетевого бизнеса на основе проектирования типового предприятия как эффективной бизнес-единицы с последующим тиражированием. Ярким примером являются сети фаст-фуд («Ёлки-палки», «Крошка-картошка», «Пирог из печи» и пр.).

Разрабатываемый краткий бизнес-план поможет сформировать объективное видение ситуации на рынке, представить основные затратные стороны проекта, оценить эффективность открытия типовой бизнес-единицы в разных регионах России.

*Основные виды* бизнес-плана:

при формировании бизнес-плана важно понимать, что бизнес может находиться на разных стадиях развития: внедрение, рост, зрелость, спад. Именно этот факт предполагает выделение ключевых типов бизнес-плана:

- бизнес-план нового предприятия;

- бизнес-план развития предприятия;
- бизнес-план реконструкции предприятия.

**Бизнес-план** включает следующие *разделы*:

- 1) резюме;
- 2) характеристика предприятия, продукта, услуги;
- 3) анализ рынка сбыта и основных конкурентов;
- 4) план маркетинговой деятельности, стратегия маркетинга;
- 5) производственный план;
- 6) организационный план;
- 7) финансовый план;
- 8) план по рискам, оценка риска и страхование.

В целом структура бизнес-плана является типовой, но могут быть некоторые различия в зависимости от вида бизнес-плана (например, наличие правового раздела в бизнес-плане нового предприятия) .

Несмотря на то, что бизнес-план представляет собой структурированный документ, в его основе изначально закладывается какая-либо оригинальная, креативная идея, способная создать новый бизнес или оживить уже существующий.

Бизнес-планирование как инструмент развития бизнеса рассмотрен в приложении 9.2.

Ключевым элементом при составлении бизнес-плана является определение «точки безубыточности», так как она показывает, когда разность между доходами от проекта и затратами равна нулю. Именно с этого момента бизнес начинает приносить прибыль, что особенно важно зафиксировать для инвесторов, вложивших в него свои финансовые средства с целью получить часть прибыли.

Содержание основных разделов бизнес-плана приведено в методических рекомендациях (приложение 9.3).

При составлении бизнес-планов предприятий сферы туризма следует учитывать специфические особенности этого бизнеса. Например, для гостиничных предприятий наиболее важными критериями являются следующие:

- местоположение;
- характеристика номерного фонда, сферы общественного питания и дополнительных услуг;

- технико-экономические показатели гостиницы;
- инфраструктура района, наличие объектов сателлитов (близко расположенных офисных зданий, транспортных узлов, культурно-развлекательных и спортивных объектов, парков и др.);
- управленческий персонал, особенности менеджмента, система взаимоотношений с управляющей компанией;
- состояние текущей загрузки гостиницы, гостиничная клиентура, ценовая политика;
- структура капитальных и операционных затрат гостиницы (в редакции бизнес-плана это постоянные и переменные затраты);
- фактор сезонности, степень деловой активности, событийный календарь;
- уровень конкуренции в отрасли;
- возможности в предложении прогрессивных услуг (интерактивные системы, видеоконференции и др.).

При организации турагентства важен следующий ряд параметров:

- офис площадью 25 м<sup>2</sup>, имеющий хорошую транспортную или шаговую доступность с грамотным зонированием внутреннего пространства и обязательными средствами коммуникации: Интернет, телефон, факс. Интерьерное решение офиса зависит от потребностей основных клиентурных групп, на которые ориентируется компания;
- оборудование — набор офисной техники: компьютеры, сканер, копировальный аппарат, телефон/факс, кассовый аппарат;
- персонал — 3—5 чел.;
- программное обеспечение — программа «Мастер-тур», «1С: Бухгалтерия»;
- стартовый капитал — от 500 тыс. руб.;
- доход зависит от фактора сезонности (средний доход в месяц от 150 до 450 тыс. руб.);
- рентабельность зависит от комиссионных туроператора (в среднем 10—20 %).

**Источник:** [https://studme.org/405747/turizm/biznes\\_plan\\_turistskoy\\_organizatsii\\_osnova\\_ushpeshno\\_go\\_razvitiya\\_biznesa](https://studme.org/405747/turizm/biznes_plan_turistskoy_organizatsii_osnova_ushpeshno_go_razvitiya_biznesa)

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Методы планирования хозяйственной деятельности предприятия.
2. Виды планов по срокам и продолжительности.
3. Основные статьи финансового плана.

## 4.2. Финансовый план. Оценка эффективности и управление рисками

Финансовый план обязательно должен содержать планируемый график выполнения (календарный план) работ в рамках проекта. В разделе должны присутствовать следующие документы:

- 1) прогноз объемов реализации;
- 2) план движения денежных средств ("кэш-фло"), который показывает, есть ли (или будет) у компании наличность, чтобы платить по счетам;
- 3) план прибылей и убытков (этот документ показывает, как будет формироваться и изменяться прибыль);
- 4) прогнозные балансы предприятия;
- 5) расчет и график достижения безубыточности (показывает уровень продаж, необходимый для покрытия затрат при данном масштабе производства).

### Оценка рисков и страхование

Оценка рисков представляет собой один из наиболее сложных и наименее точных элементов финансового анализа. Требуется как можно точнее определить все непредвиденные обстоятельства, которые могут возникнуть в будущем.

Программа управления рисками должна быть выработана на основе исследования особенностей бизнеса и тонкостей рынка страховых услуг.

### Анализ чувствительности проекта

Целью анализа чувствительности является определение степени влияния различных факторов на финансовый результат проекта. В качестве интегральных показателей, характеризующих финансовый результат проекта, обычно используются:

- индекс прибыльности ( $PI$ );
- чистая приведенная величина дохода ( $NPV$ );
- срок окупаемости проекта ( $PBP$ ).

*Индекс прибыльности ( $PI$ )* рассчитывается по формуле

где  $CF_t$  – чистый денежный поток (состоит обычно из суммы чистой прибыли и амортизационных отчислений);  $t$  – порядковый номер года проекта;  $\Gamma$  – экономический срок жизни инвестиций;  $r$  – ставка дисконтирования (устанавливается экспертным путем исходя из экономической обстановки в регионе и характеризует такой уровень прибыльности инвестиций, который выгоден в настоящий момент);  $C_0$  – сумма первоначальных инвестиций по проекту.

истая приведенная величина дохода (*NPV*) рассчитывается по формуле

$$(9.3)$$

$$(9.4)$$

Срок окупаемости проекта (*PBP*) рассчитывается двумя способами.

1. Сумма первоначальных инвестиций делится на величину среднегодовых денежных поступлений. Применяется, когда денежные поступления примерно равны по годам:

$$PBP = IO/PV; (9.5)$$

где *IO* – первоначальные инвестиции; *PV* – среднегодовые денежные поступления от проекта.

2. Из суммы первоначальных инвестиций нарастающим итогом вычитают денежные поступления до тех пор, пока их разница не станет равной нулю. Соответственно данный период и является сроком окупаемости инвестиций.

Факторы, варьируемые в процессе анализа чувствительности, можно разделить на две группы: факторы, влияющие на объем поступлений; факторы, влияющие на объем затрат.

Как правило, в качестве варьируемых факторов принимаются следующие: физический объем продаж как следствие емкости рынка, доли предприятия на рынке, потенциала роста рыночного спроса; продажная цена и тенденции ее изменений; переменные издержки и тенденции их изменений; постоянные издержки и тенденции их изменений; требуемый объем инвестиций.

**Источник:** [https://studme.org/65052/ekonomika/finansovyy\\_plan](https://studme.org/65052/ekonomika/finansovyy_plan)

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Какие могут быть финансовые риски?
2. Какие выгоды дает применение Управление рисками?
3. Как оценить финансовые риски?

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

**2. Раздел 1. Содержание и методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства**

**3. Цели занятия.**

Сформировать представление о системах бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания

**4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Предмет и содержание бизнес-планирования	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	социально-экономическая сущность бизнес-плана	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

**5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.**

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия:** Сущность и содержание бизнес-планирования

**Форма практического задания:** доклады, кейс-задание.

**Темы докладов:**

1. Введение в бизнес-планирование. Предмет и задачи курса.
2. Этапы и виды планирования.
3. Методы планирования.
4. Система показателей планирования.
5. Система планов. Преимущества плановой деятельности.
6. Роль стратегического планирования. Характеристика факторов в стратегическом

планировании. Стратегия и тактика. Базовые стратегии.

**Кейс-задание:**

Определите суть предлагаемого проекта (профиль компании, продукты и услуги). Разработайте бизнес-идею проекта. Определите порядок проведения предпроектных исследований.

**Тема практического занятия.** Методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства.

**Форма практического задания:** доклады.

**Темы докладов:**

1. Цель разработки бизнес-плана. Информационная база бизнес-планирования.
2. Подходы к составлению бизнес-плана.
3. Анализ внутренней и внешней среды.
4. Функции бизнес-плана.
5. Структура бизнес-плана.
6. Требования к разработке бизнес-плана.
7. Этапы бизнес-планирования.

**1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

**2. РАЗДЕЛ 2. Анализ внутренней и внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства**

3. Цели занятия.

Изучение товарной структуры рынка. Оценка конъюнктуры рынка. Общая структура спроса. Прогноз основных показателей рынка. Факторы, влияющие на величину, структуру и динамику спроса. Определение емкости рынка.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Общая характеристика предприятия	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Экономический анализ деятельности предприятия	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

**Тема практического занятия:** Анализ внутренней среды организации сферы индустрии гостеприимства

**Форма практического задания:** кейс-задание.

### Кейс-задание 1:

Проведите анализ внутренней среды предприятия. В этом разделе должны быть представлены:

1. История развития предприятия. Кредитная история.
2. Организационно-правовая форма. Организационная структура.
3. Сфера деятельности, основные продукты и услуги.
4. Техничко-экономические показатели, анализ финансовой деятельности.
5. Анализ внутренних возможностей предприятия: производство, распределение и сбыт, организационная структура и менеджмент, маркетинг, финансы.

### Кейс-задание 2:

Для формирования таблицы сильных и слабых сторон внутренней среды организации в рамках СВОТ-анализа подготовьте информацию, характеризующую деятельность организации туризма (и/или гостеприимства).

**Тема практического занятия:** Анализ структуры рынка и расчет емкости рынка. Выбор потребителей продуктов и услуг организации сферы индустрии гостеприимства

**Форма практического задания:** кейс-задание.

### Кейс-задание 1.

Проведите анализ отрасли. Оцените общую структуру спроса. Определите факторы, влияющие на величину, структуру и динамику спроса.

### Кейс-задание 2.

Для проведения «мозгового штурма» с целью выбора направлений, приоритетных для отрасли

туризма и индустрии гостеприимства следует подготовить следующую информацию:

1. Ознакомьтесь со стратегией развития края, области или республики.
2. Перечислите факторы, оказывающие влияние на деятельность организаций туризма и гостеприимства, и в рамках ПЭСТ-анализа сгруппируйте из них сектора: политический, экономический, социальный, технологический, экологический

### Кейс-задание 3.

Используя результаты анкетного опроса потребителей услуг туризма и индустрии гостеприимства, проведите сегментацию рынка, проанализируйте потребителей продуктов и услуг, предлагаемых в ходе реализации проекта. Результаты анализа оформите в таблицу (тип потребителя, уровень дохода, статус пользователя. т.д. и т.п.).

### Кейс-задание 4.

Проведите анализ продукции и услуг на целевом рынке. Результаты анализа оформите в таблицу (характеристики продукции, конкурентные преимущества).

**Тема практического занятия:** Исследование конкурентной среды

**Форма практического задания:** кейс-задание.

### Кейс-задание.

Проведите анализ конкурентной среды туристского предприятия (предприятия гостеприимства).

Определите основных конкурентов по сегментам деятельности, определите их сильные и слабые стороны (достоинства и недостатки), представьте сравнительный анализ по основным факторам конкуренции. Результаты анализа оформите в таблицу (конкуренты, достоинства и недостатки).

Выскажите предположения о появлении потенциальных конкурентов (по однородным продуктам и по функциям).

**1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

**2. РАЗДЕЛ 3. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства и способы их ценообразование**

3. Цели занятия.

Этапы формирования ценовой политики. Определение цели ценообразования. Выбор ценовой политики. Разработка стратегии ценообразования. Методы установления цен на туристские товары и услуги: затратные методы, метод потребительской оценки, метод анализа цен конкурентов, метод директ-костинг.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Классификация продуктов и услуг индустрии гостеприимства	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Общая характеристика продуктов и услуг индустрии гостеприимства.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия

		Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
--	--	--

### ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

**Тема практического занятия:** Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства

**Форма практического задания:** кейс-задание.

**Кейс-задание.**

Сформируйте перечень характеристик каждого вида продукции и услуг бизнес-плана. Проведите сравнительный анализ по основным показателям с товарами-аналогами. Результаты анализа оформите в таблицу (наименование продукции и/или услуги, характеристики, замечания о ваших особенностях в сравнении с конкурентами).

Сделайте описание продукции и/или услуг, предлагаемых в бизнес-плане.

**Тема практического занятия:** Ценовая политика в системе бизнес-планирования

**Форма практического задания:** кейс-задание.

**Кейс-задание.**

Сформулируйте цель формирования цены (обоснуйте). Определите характер спроса по цене на продукцию и/или услуги. Проведите расчет затрат для формирования цены. Обоснуйте формирование будущих изменений в цене.

**1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

**2. Раздел 4. Производственный, организационный и финансовый план**

**3. Цели занятия.**

Характеристика технологии производства продукции и услуг. Обоснование строительных решений при возведении объектов по плану. Оценка потребности в технологическом и оборудовании. Выбор поставщиков оборудования. Оценка и представление затрат на оборудование. Расчет потребности в сырье, материалах, комплектующих, производственных затратах.

**4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Сущность сбытовой деятельности предприятий индустрии гостеприимства	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

2	Каналы распространения товаров и услуг, уровни каналов.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
---	---	---

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия:** Система распределения и сбыта. Маркетинговые коммуникации, продвижение и реклама

**Форма практического задания:** кейс-задание.

**Кейс-задание.**

Разработайте план сбыта Ваших услуг и/или продукции, определите методы сбыта, рассчитайте мощность производственно-сбытовой базы

Разработайте план продвижения, сформируйте бюджет (обоснование обязательно).

**Тема практического занятия:** Производственный и организационный планы организации сферы индустрии гостеприимства

**Форма практического задания:** кейс-задание.

**Кейс-задание:**

Сформируйте схемы: производственного процесса с указанием всех элементов; структуры

производственных затрат; организационного плана для проекта; организационной структуры управления предприятием; штатного расписания.

**Тема практического занятия:** Финансовый план. Оценка эффективности и управление рисками

**Форма практического задания:** кейс-задание.

**Кейс-задание.**

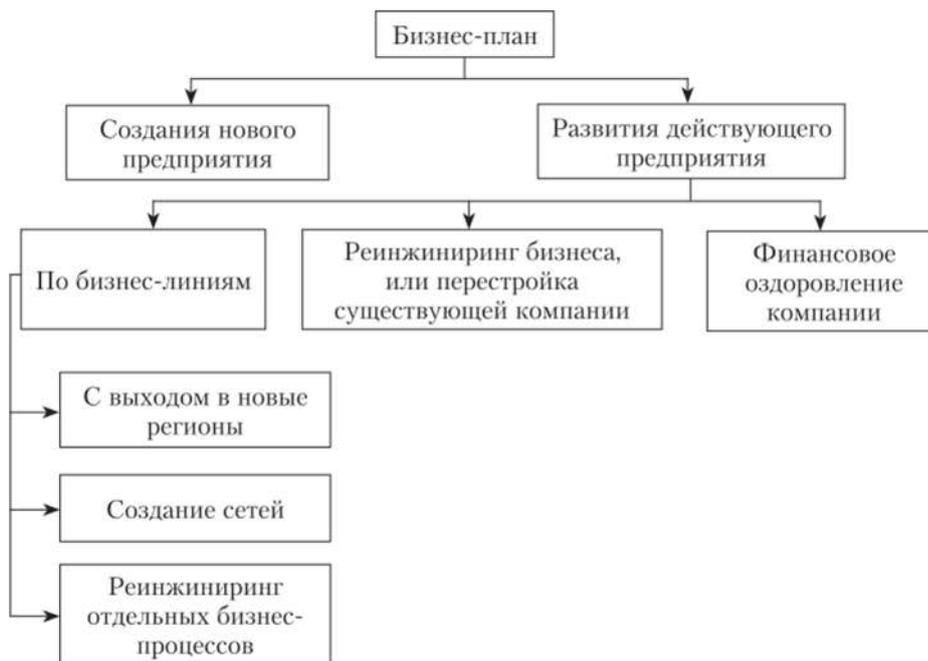
Рассчитайте безубыточный объем производства в натуральном и стоимостном выражении, срок окупаемости проекта. Рассчитать чистый дисконтированный доход, рентабельность проекта, срок окупаемости и норму доходности. Оцените риски проекта.

Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю)

УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Раздел 1. Содержание и методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства

Тема 1.1. Сущность и содержание бизнес-планирования.



Источник:

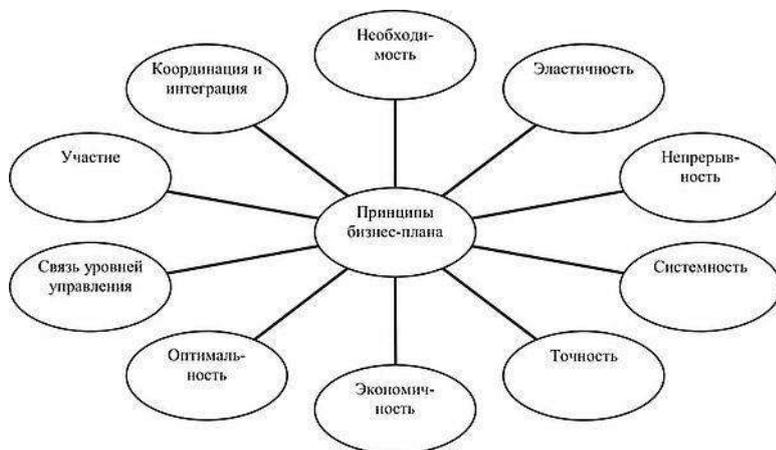
[https://studme.org/206441/finansy/ponyatie\\_tseli\\_biznes\\_planirovaniya\\_tipovoe\\_soderzhanie\\_biznes\\_plana](https://studme.org/206441/finansy/ponyatie_tseli_biznes_planirovaniya_tipovoe_soderzhanie_biznes_plana)



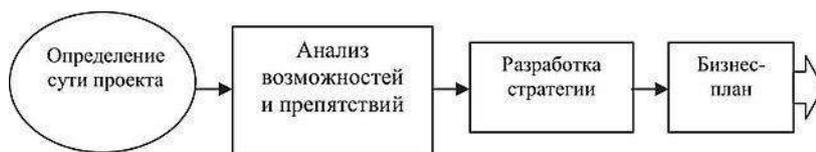
Источник:

[https://studme.org/206441/finansy/ponyatie\\_tseli\\_biznes\\_planirovaniya\\_tipovoe\\_soderzhanie\\_biznes\\_plana](https://studme.org/206441/finansy/ponyatie_tseli_biznes_planirovaniya_tipovoe_soderzhanie_biznes_plana)

## Тема 1.2. Методика разработки бизнес-плана организации сферы индустрии гостеприимства



Источник: [https://studref.com/313023/turizm/biznes\\_planirovanie\\_servise\\_turizme](https://studref.com/313023/turizm/biznes_planirovanie_servise_turizme)



Источник: [https://studref.com/313023/turizm/biznes\\_planirovanie\\_servise\\_turizme](https://studref.com/313023/turizm/biznes_planirovanie_servise_turizme)

**Раздел 2. Анализ внутренней и внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства**

**Тема 2.1. Анализ внутренней среды организации сферы индустрии гостеприимства**



Р и с. 7.1. Среда туристской организации

Источник: <https://studfile.net/preview/9022817/page:22/>



Источник:

[https://studref.com/620217/turizm/obschaya\\_shema\\_protsessa\\_strategicheskogo\\_analiza\\_organizatsiyah\\_turist\\_skoj\\_industrii](https://studref.com/620217/turizm/obschaya_shema_protsessa_strategicheskogo_analiza_organizatsiyah_turist_skoj_industrii)

**Тема 2.2. Анализ внешней среды организации сферы индустрии гостеприимства**



Источник: [https://studme.org/115551/marketing/metody\\_rascheta\\_emkosti\\_rynka](https://studme.org/115551/marketing/metody_rascheta_emkosti_rynka)



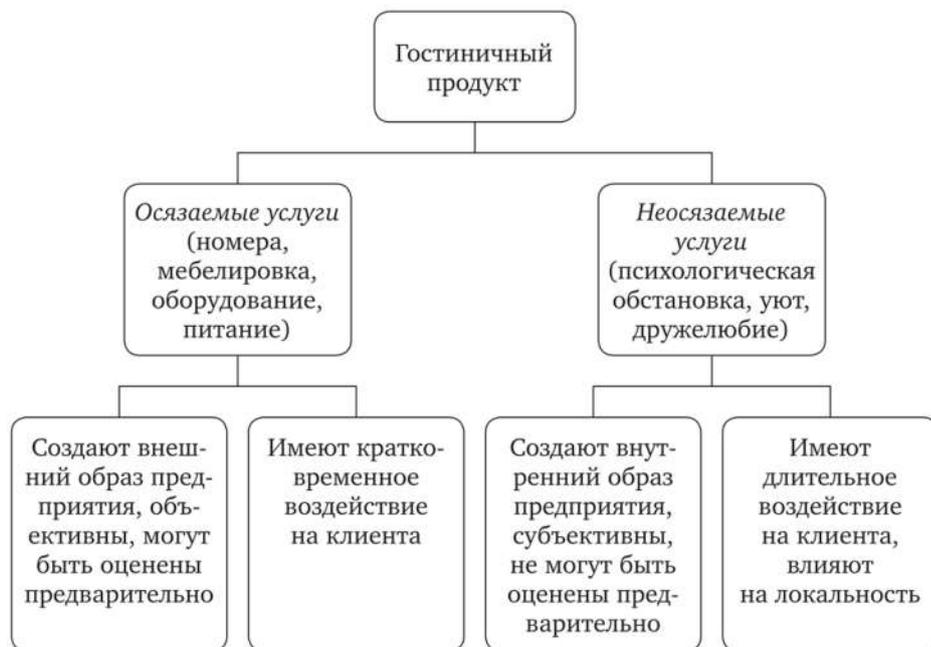
Источник: <http://powerbranding.ru/rynok/plan-analiza/>

### Раздел 3. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства и способы их ценообразование

#### Тема 3.1. Разработка продукта и услуг сферы гостеприимства

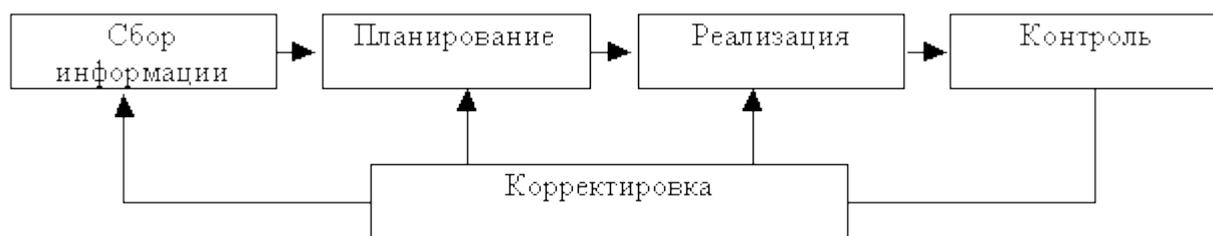


Источник: [https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie\\_aspekty\\_organizatsii\\_gostinichnogo\\_dela](https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie_aspekty_organizatsii_gostinichnogo_dela)

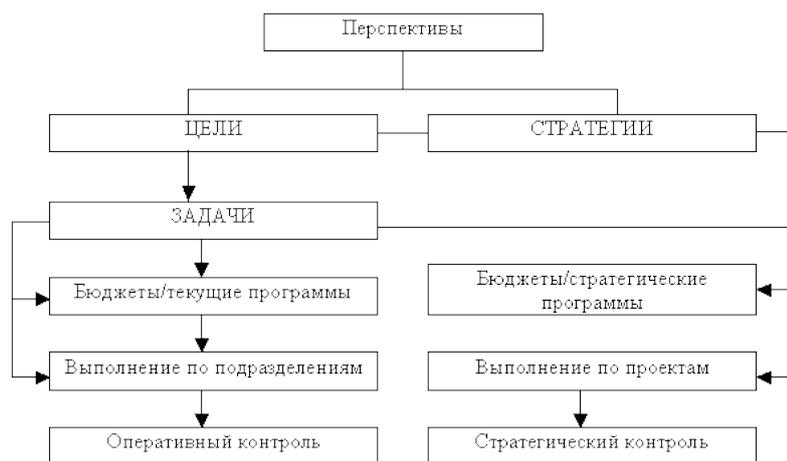


Источник: [https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie\\_aspekty\\_organizatsii\\_gostinichnogo\\_dela](https://studme.org/358485/turizm/teoreticheskie_aspekty_organizatsii_gostinichnogo_dela)

### Тема 3.2. Ценовая политика в системе бизнес-планирования



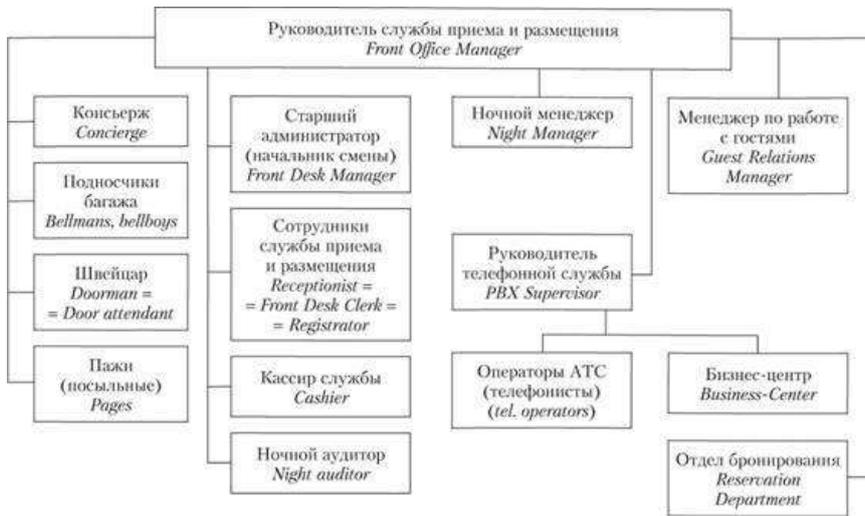
Источник: <https://www.marketing.spb.ru/read/m14/1.htm>



Источник: <https://www.marketing.spb.ru/read/m14/1.htm>

## Раздел 4. Производственный, организационный и финансовый план

### Тема 4.1. Производственный и организационный планы организации сферы индустрии гостеприимства



Источник:

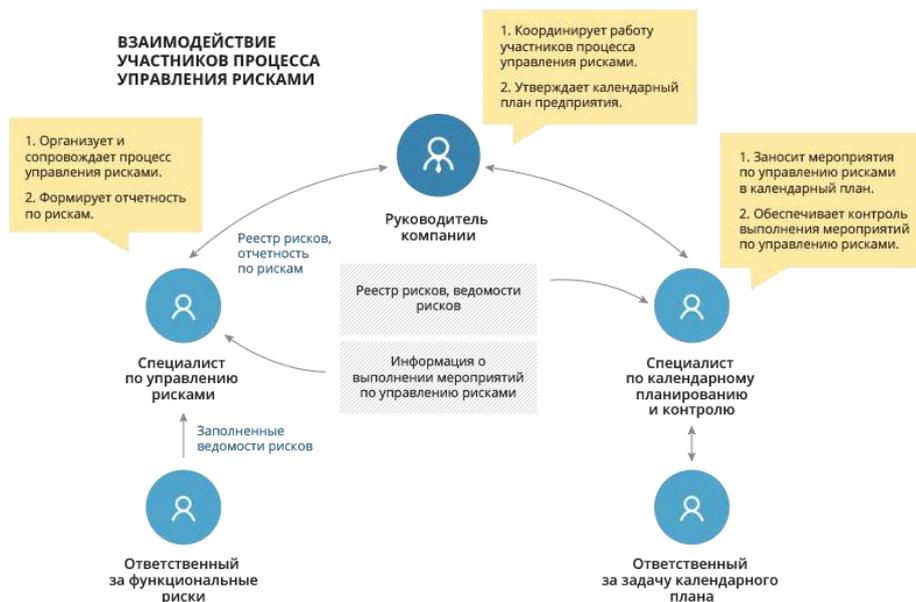
[https://studme.org/65702/turizm/printsipy\\_organizatsionnogo\\_postroeniya\\_vysokoklassnyh\\_gostinichnyh\\_pre\\_dpriyatiy](https://studme.org/65702/turizm/printsipy_organizatsionnogo_postroeniya_vysokoklassnyh_gostinichnyh_pre_dpriyatiy)



Источник:

[https://studme.org/65702/turizm/printsipy\\_organizatsionnogo\\_postroeniya\\_vysokoklassnyh\\_gostinichnyh\\_pre\\_dpriyatiy](https://studme.org/65702/turizm/printsipy_organizatsionnogo_postroeniya_vysokoklassnyh_gostinichnyh_pre_dpriyatiy)

## Тема 4.2. Финансовый план. Оценка эффективности и управление рисками



Источник: <https://pmpractice.ru/standarts/risks/>



Источник: <https://pmpractice.ru/standarts/risks/>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20__ года	__-__-____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20__ года	__-__-____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20__ года	__-__-____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСТОРАННОГО ДЕЛА**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

**Москва, 2024**

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Организация ресторанного дела» разработаны 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 (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанно-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля).....	12
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	20
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	30
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	30
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю).....	52
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	52
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	56
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	56
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	66

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При

неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Организация работы ресторана как предприятия общественного питания</b>	
Тема 1.1 Организационная структура ресторана	Классификация предприятий питания. Состав и особенности оказания услуг ресторана. Состав ресторанной службы: зал и кухня. Состав производственных помещений ресторана.
Тема 1.2 Концепция ресторана	Ресторан как атмосферное место. Виды концепций ресторана. Портрет потребителя ресторана в зависимости от концепции. Кухня ресторана как отражение его концепции. Интерьер ресторана как отражение его концепции.
<b>Раздел 2. Технологии работы ресторана</b>	
Тема 2.1 Технологии обслуживания гостей	Стандарты обслуживания в ресторане. Технологии работы с жалобами клиентов ресторана. Технологии продаж в ресторане. Технологии встреч и проводов в ресторане. Технологии приема заказа в ресторане. Технологии проведения расчета в ресторане.
Тема 2.2 Программное обеспечение ресторана как предприятия общественного питания	Роль программного обеспечения в успехе ресторана. Виды программного обеспечения в ресторане. MICROS. R-Keer. Iiko. Сравнительная характеристика программных продуктов для ресторана.
<b>Раздел 3. Организация питания «шведский стол»</b>	
Тема 3.1. Состав блюд и напитков на шведской линии	Состав персонала шведской линии. Закуски на шведской линии. Горячие блюда на шведской линии. Каши на шведской линии. Йогурты и молочные продукты на шведской линии. Приготовление блюд в зале на шведской

	линии: блины, омлет и прочее. Холодные напитки на шведской линии. Горячие напитки на шведской линии. Выпечка на шведской линии. Национальные продукты на шведской линии. Прочие компоненты шведской линии.
Тема 3.2. Технологии обслуживания на шведской линии	Оборудование для работы шведского стола. Технологии пополнения блюд шведской линии. Экономическая эффективность использования шведской линии в ресторане как формы обслуживания. Технологии обслуживания на шведской линии.
<b>Раздел 4. Бизнес-ланч как форма обслуживания табльдот в ресторане</b>	
Тема 4.1. Организация обслуживания бизнес-ланча	Состав бизнес-ланча. Функции сотрудников ресторана, работающих на бизнес-ланче. Сервировка стола на бизнес-ланче. Особенности продаж услуг бизнес-ланча рестораном.
Тема 4.2. Технологии обслуживания клиентов по системе табльдот	Технологии приготовления блюд при форме обслуживания табльдот. Портрет потребителя ресторана при форме обслуживания табльдот. Ценообразование при форме обслуживания табльдот.
<b>Раздел 5. Банкетное обслуживание в ресторане</b>	
Тема 5.1 Виды банкетов и состав банкетной службы	Состав банкетной службы ресторана. Организация банкета в ресторане. Меню ресторана при организации банкетного обслуживания. Виды банкетов в ресторане. Банкет-коктейль. Банкет-чай. Фуршет. Банкет как протокольное мероприятие. Другие виды банкетов в ресторане.
Тема 5.2 Технология обслуживания при организации банкетов	Технологии приема заказа на банкет. Технологии обслуживания во время банкетов. Состав меню банкета. Ценообразование банкета. Технологии оказания дополнительных услуг при банкетном обслуживании. Блюда и напитки при обслуживании на банкете.
<b>Раздел 6. Обслуживание в ресторане по меню</b>	
Тема 6.1 Состав меню ресторана	Обслуживание в ресторане «а ля карт». Концепция меню в продаже услуг ресторана. Влияние кухни ресторана на состав меню. Состав холодных закусок в меню. Состав салатов в меню. Состав горячих закусок в меню. Состав супов в меню ресторана. Состав горячих блюд в меню ресторана. Состав десертов в меню ресторана. Винная карта ресторана. Состав горячих напитков в меню. Состав безалкогольных холодных напитков в меню ресторана. Блюда от шефа и специальное меню в ресторане. Детское меню в ресторане.
Тема 6.2 Технологии обслуживания по меню в ресторане	Технология принятия заказа по меню. Технология принятия заказа. Технология подачи блюд в процессе обслуживания. Технология продаж блюд и напитков при обслуживании «а ля карт». Технология расчета с гостем. Электронное меню в ресторане. Приложение ресторана как форма взаимодействия с клиентом ресторана.
<b>Раздел 7. Система обслуживания в номерах в гостиничном бизнесе</b>	
Тема 7.1 Организация работы службы room service	Состав службы обслуживания в номерах в гостинице. Роль службы обслуживания в номерах в успехе работы ресторана. Стандарты работы службы обслуживания в номерах. Специфика меню при организации работы

	службы обслуживания в номерах.
Тема 7.2 Технологии работы службы room service	Технологии принятия заказа при работе room service. Технологии приготовления блюд и напитков при работе room service. Технологии доставки в номер при работе room service.
<b>Раздел 8. Организация оказания дополнительных услуг в ресторане.</b>	
Тема 8.1 Структура дополнительных услуг в ресторане	Виды дополнительных услуг в ресторане. Влияние концепции ресторана на структуру дополнительных услуг. Досуговые мероприятия в ресторане. Организация концертов в ресторане. Транспортные услуги ресторана. Информационные услуги ресторана. Ивент мероприятия в ресторане. Кейтеринг как дополнительная услуга ресторана.
Тема 8.2 Технологии оказания дополнительных услуг в ресторане	Технологии взаимодействия ресторана с досуговыми организациями. Ценообразование дополнительных услуг ресторана. Продвижение дополнительных услуг ресторана. Влияние портрета потребителя на формирование спектра дополнительных услуг ресторана.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и

найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков, и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление

вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий, обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1. Организация работы ресторана как предприятия общественного питания**

##### **Тема 1.1 Организационная структура ресторана**

1. Классификация предприятий питания.
2. Состав ресторанный службы: зал и кухня.
3. Виды концепций ресторана

##### **Тема 1.2 Концепция ресторана**

1. Состав и особенности оказания услуг ресторана.
2. Состав производственных помещений ресторана.
3. Ресторан как атмосферное место.
4. Портрет потребителя ресторана в зависимости от концепции.
5. Кухня ресторана как отражение его концепции.
6. Интерьер ресторана как отражение его концепции.

#### **Раздел 2. Технологии работы ресторана**

##### **Тема 2.1 Технологии обслуживания гостей**

1. Технологии встреч и проводов в ресторане.
2. Технологии приема заказа в ресторане.
3. Технологии проведения расчета в ресторане.

##### **Тема 2.2 Программное обеспечение ресторана как предприятия общественного питания**

1. Роль программного обеспечения в успехе ресторана.
2. Виды программного обеспечения в ресторане.

#### **Раздел 3. Организация питания «шведский стол»**

##### **Тема 3.1. Состав блюд и напитков на шведской линии**

1. Оборудование для работы шведского стола.
2. Технологии пополнения блюд шведской линии.

##### **Тема 3.2. Технологии обслуживания на шведской линии**

1. Экономическая эффективность использования шведской линии в ресторане как формы обслуживания.
2. Технологии обслуживания на шведской линии.

#### **Раздел 4. Бизнес-ланч как форма обслуживания табльдот в ресторане**

##### **Тема 4.1. Организация обслуживания бизнес-ланча**

1. Состав бизнес-ланча.
2. Функции сотрудников ресторана, работающих на бизнес-ланче.

##### **Тема 4.2. Технологии обслуживания клиентов по системе табльдот**

1. Сервировка стола на бизнес-ланче.
2. Особенности продаж услуг бизнес-ланча рестораном.

## **Раздел 5. Банкетное обслуживание в ресторане**

### **Тема 5.1 Виды банкетов и состав банкетной службы**

1. Технологии приема заказа на банкет.
2. Технологии обслуживания во время банкетов.
3. Состав меню банкета.

### **Тема 5.2 Технология обслуживания при организации банкетов**

1. Состав банкетной службы ресторана.
2. Организация банкета в ресторане.
3. Меню ресторана при организации банкетного обслуживания.
4. Виды банкетов в ресторане.

## **Раздел 6. Обслуживание в ресторане по меню**

### **Тема 6.1 Состав меню ресторана**

1. Технология принятия заказа по меню.
2. Технология принятия заказа.
3. Технология подачи блюд в процессе обслуживания.

### **Тема 6.2 Технологии обслуживания по меню в ресторане**

1. Технология продаж блюд и напитков при обслуживании «а ля карт».
2. Технология расчета с гостем.
3. Электронное меню в ресторане.
4. Приложение ресторана как форма взаимодействия с клиентом ресторана.

## **Раздел 7. Система обслуживания в номерах в гостиничном бизнесе**

### **Тема 7.1 Организация работы службы room service**

1. Технологии принятия заказа при работе room service.
2. Технологии приготовления блюд и напитков при работе room service.
3. Технологии доставки в номер при работе room service.

### **Тема 7.2 Технологии работы службы room service**

1. Состав службы обслуживания в номерах в гостинице.
2. Роль службы обслуживания в номерах в успехе работы ресторана.
3. Стандарты работы службы обслуживания в номерах.
4. Специфика меню при организации работы службы обслуживания в номерах.

## **Раздел 8. Организация оказания дополнительных услуг в ресторане.**

### **Тема 8.1 Структура дополнительных услуг в ресторане**

1. Технологии взаимодействия ресторана с досуговыми организациями.
2. Ценообразование дополнительных услуг ресторана.

### **Тема 8.2 Технологии оказания дополнительных услуг в ресторане**

1. Продвижение дополнительных услуг ресторана.
2. Влияние портрета потребителя на формирование спектра дополнительных услуг ресторана.

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

## Раздел 1. Организация работы ресторана как предприятия общественного питания

### Тема 1.1 Организационная структура ресторана



Источник: <https://edatop.ru/4169-struktura-restorana.html>

### Тема 1.2 Концепция ресторана

## Понятие «концепция ресторана»

**Концепция** - это техническое задание, или пошаговая инструкция создания ресторана как бизнеса, с подробной разработкой всех его составляющих.

Грамотная концепция сделает успешным сетевой ресторанный бизнес любого формата.

The image contains two photographs of restaurant interiors. The top photograph shows a modern dining room with a view of a city at night through large windows. The bottom photograph shows a classic dining room with green walls, arched windows, and tables set with green tablecloths and red napkins.

## Этапы разработки сетевой концепции ресторанного бизнеса

### Обязательные элементы:

- ✓ разработка торговой марки, названия сети;
- ✓ разработка экстерьера и интерьера ресторанов, внутреннего дизайна;
- ✓ подбор мебели и посуды ресторанов, кухонного оборудования;
- ✓ разработка меню ресторанов, его дизайна, общего направления, приблизительного списка блюд, винной и коктейльной карты;



Источник: <https://ppt-online.org/300375>

## Раздел 2. Технологии работы ресторана

### Тема 2.1 Технологии обслуживания гостей

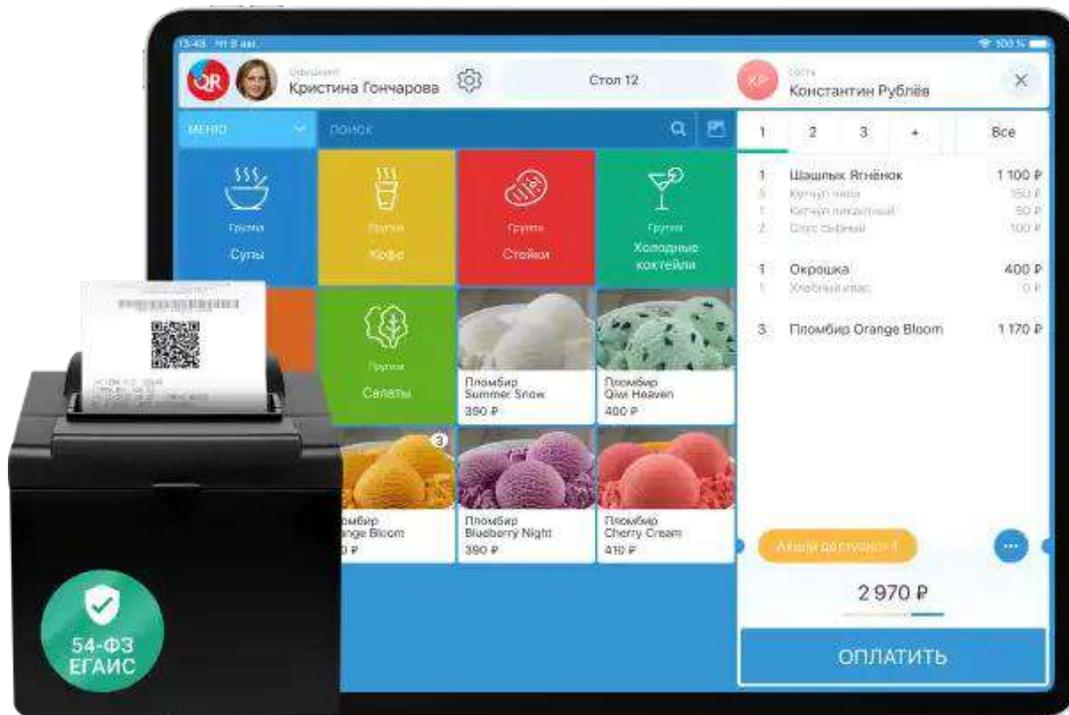
#### Этапы работы с гостем

пивной ресторан  
**Merzen**



Источник: <https://ppt-online.org/300426>

## Тема 2.2 Программное обеспечение ресторана как предприятия общественного питания



Источник: <https://rb.ru/opinion/restaurant-automation-software/>

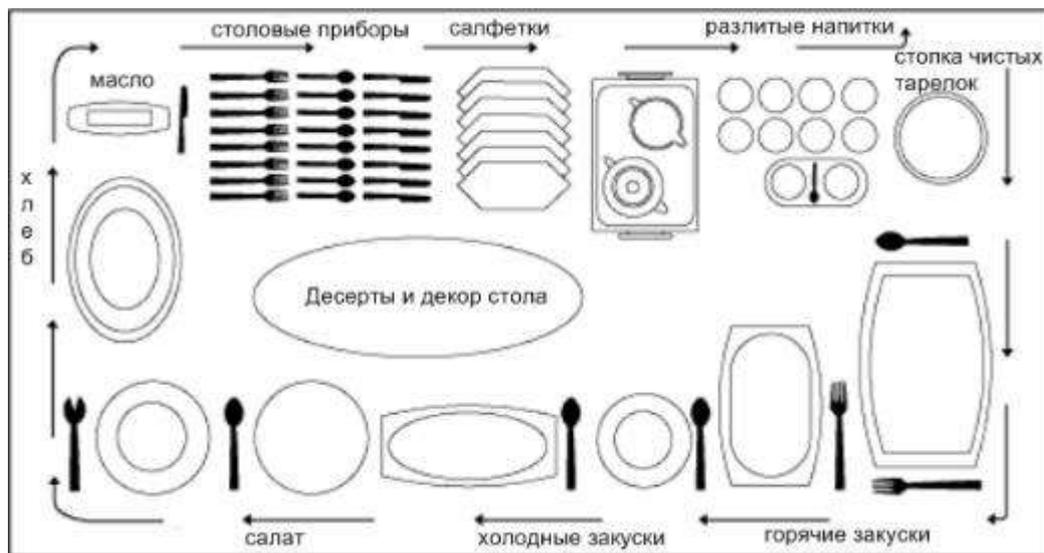
### Раздел 3. Организация питания «шведский стол»

#### Тема 3.1. Состав блюд и напитков на шведской линии

ООО Гостиница «Визит»		Утверждаю: Директор <i>Гвоздев</i> Е. Н. Гвоздев			
Калькуляционная карточка № 115 от 01.10.2016					
Котлеты рубленые из птицы		Рецептура № 30			
Услуга «шведский стол»					
Технико-технологическая карта № 30					
Порядковый номер калькуляции, дата утверждения		№ 1, 01.10.2016			
№ п/п	Продукты	Ед. изм.	Кол-во по норме (брутто)	Цена, руб.	Сумма, руб.
1	Курица	кг	23,00	185,00	4255,00
2	Хлеб пшеничный	кг	3,00	50,00	150,00
3	Молоко	кг	4,00	200,00	800,00
4	Внутренний жир	кг	0,40	90,00	36,00
5	Сухари	кг	1,50	100,00	150,00
6	Масло подсолнечное	л	1,00	75,00	75,00
7	Соль поваренная пищевая	кг	0,30	15,00	4,50
8	Перец молотый	кг	0,003	2500,00	7,50
9	Зелень укропа	кг	0,30	350,00	105,00
10	Специи «Смесь трав»	кг	0,002	2400,00	4,80
Итого общая стоимость сырьевого набора на 100 блюд				5587,80	
Наценка (70 %)				3911,46	
Итого общая стоимость 100 блюд				9499,26	
Цена продажи одного блюда, руб.				95	
Выход одного блюда в готовом виде, г				150	
Зав. производством (шеф-повар) Экономист		<i>Мельник Казанцева</i>		Б. Ю. Мельник А. В. Казанцева	

Источник: [https://www.profiz.ru/se/11\\_2016/chvedskij\\_stol/](https://www.profiz.ru/se/11_2016/chvedskij_stol/)

### Тема 3.2. Технологии обслуживания на шведской линии



Источник: <https://alexsolor.ru/uncategorized/osobennosti-obsluzhivaniya-shvedskij-stol>

## Раздел 4. Бизнес-ланч как форма обслуживания табльдот в ресторане

### Тема 4.1. Организация обслуживания бизнес-ланча



МЕНЮ БИЗНЕС-ЛАНЧ

<b>Салаты</b>		
С-т «Теплый» с шипленком	1/130	<b>110.00</b>
С-т с фасолью и ветчиной	1/130	<b>110.00</b>
Слоеный торт с рыбой	1/130	<b>110.00</b>
Кесадилья с мясом	1/130	<b>110.00</b>
Овощной салат со сметаной/постным маслом	1/130	<b>110.00</b>
<b>Супы</b>		
Гороховый с копченостями	1/250	<b>120.00</b>
Похлебка грибная	1/250	<b>120.00</b>
Бульон с яйцом и сухариками	1/250	<b>120.00</b>
Крем-суп из брокколи с шипленком	1/250	<b>120.00</b>
<b>Вторые блюда с гарниром</b>		
Шницель рубленый с маринад, огурчиком и рисом /с отварным картофелем/тальятелле	1/200	<b>220.00</b>
Чахохбили из курицы с рисом/картофелем отварным/ тальятелле	1/200	<b>220.00</b>
Тальятелле с морепродуктами в томатном соусе	1/200	<b>220.00</b>
Соте из грибов и овощей с рисом	1/200	<b>220.00</b>
Блинчики с ветчиной и сыром	1/200	<b>220.00</b>





САЛАТ + СУП = **270.00**  
 САЛАТ + ГОРЯЧЕЕ = **350.00**  
 СУП + ГОРЯЧЕЕ = **370.00**  
 САЛАТ + СУП + ГОРЯЧЕЕ = **430.00**

Включено: хлебная корзинка, десерт,  
на выбор напиток: морс/квас/ чай пакетированный





Источник: <https://ppt-online.org/559357>

## Тема 4.2. Технологии обслуживания клиентов по системе табльдот

«Табльдот» (table d'hôte). Отличается от «а ля парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.



**Table d'hôte**

Источник: <https://ppt-online.org/559357>

## Раздел 5. Банкетное обслуживание в ресторане

### Тема 5.1 Виды банкетов и состав банкетной службы.





## Тема 6.2 Технологии обслуживания по меню в ресторане

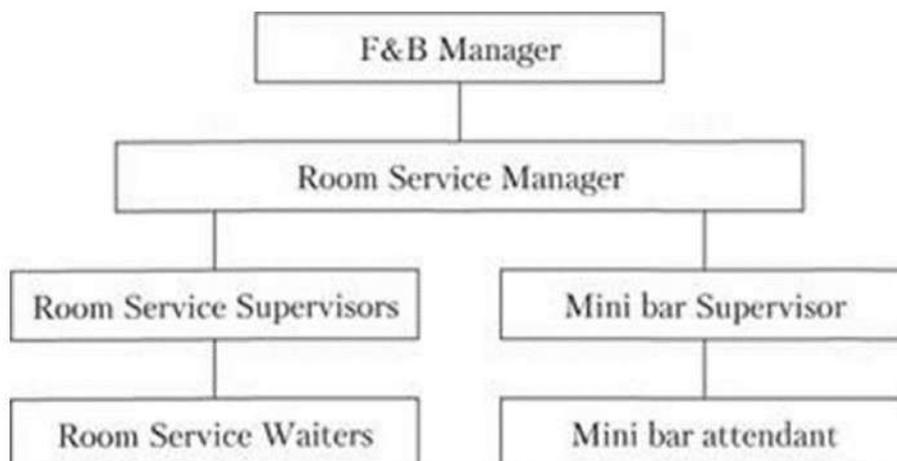


Источник: <https://oroalbero.ru/biznes-plan-dlja-sanatorija-primer/>

## Раздел 7. Система обслуживания в номерах в гостиничном бизнесе

### Тема 7.1 Организация работы службы room service

# Оргструктура службы рум-сервис



Источник: <https://arx.novosibdom.ru/node/2799>

## Тема 7.2 Технологии работы службы room service

Room Service order form  
Отель.....  
Дата..... Смена..... Кассир.....

№ комнаты	Кол-во гостей	Время заказа	Содержание заказа	Время доставки	Официант	Поднос тележка	Грязная посуда

Источник: <https://puteshestviya-otdyh.ru/sovety/> 1

## Раздел 8. Организация оказания дополнительных услуг в ресторане.

### Тема 8.1 Структура дополнительных услуг в ресторане



Источник: <https://studmir.com/sushhnost-i-vidy-dopolnitelnyh-gostinichnyh-uslug/>

## Тема 8.2 Технологии оказания дополнительных услуг в ресторане



Источник:

[https://studref.com/598005/turizm/tehnologiya\\_organizatsiya\\_predostavleniya\\_uslug\\_gostinichnymi\\_predpriyatiyami](https://studref.com/598005/turizm/tehnologiya_organizatsiya_predostavleniya_uslug_gostinichnymi_predpriyatiyami)

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Рекреационное проектирование» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Виды самостоятельной работы.

Работа с литературой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и

систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические материалы по самостоятельному решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач

или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические материалы к выполнению реферата

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

#### 1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### 3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Методические материалы к выполнению эссе

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование Интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

Методические материалы по выполнению тестирования.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Методические материалы по выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Презентация

Методические материалы к презентациям

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;

- год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.

4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

Критерии оценки презентации

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.

2. Правильность оформления титульного слайда.

3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу, обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

Критерии оценки опроса

«Отлично»:

– дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

– в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;

– знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;

– свободное владение терминологией;

– ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

– дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

– ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;

– единичные ошибки в терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

– ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

– ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;

- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

– ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

– присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;

– незнание терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Методические материалы по выполнению практического задания

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы недостаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но недостаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

***КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)***

1. Организация ресторанного дела
2. Раздел 1. Организация работы ресторана как предприятия общественного питания/ Тема 1.1 Организационная структура ресторана
3. Цели занятия.  
-Сформировать представление об организационной структуре ресторана
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Классификация предприятий питания. Состав и особенности оказания услуг ресторана. Состав ресторанной службы: зал и кухня. Состав производственных помещений ресторана.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема 1.1 Организационная структура ресторана**  
Введение

Любая структура должна обеспечивать взаимоотношение элементов и распределять их роли. При этом необходимо учитывать компетентность сотрудников и ориентироваться на выполнение конечной задачи производства. Организованная схема должна находить баланс между стабильностью и гибкостью, упрощать руководство, делать акценты на самоорганизацию персонала.

Каждая бригада выполняет свою задачу: кухонная (повара, кондитеры); сервисная (менеджеры, официанты, бармены, хостес, гардеробщик); техническая (завхоз, инженер, мойщицы, уборщицы); складская (кладовщики, грузчики). Секретарь и бухгалтер находятся вне структуры и подчиняются непосредственно директору. На небольших производствах их функцию берет на себя управляющий. В отдельную группу относятся кассиры и водители. Деятельность всех бригад направлена на достижение общей цели: производство и реализации продукции, а также создания условий для выполнения поставленных задач. Трудовой коллектив участвует в обсуждении жизни производства и вносит свои предложения по улучшению рабочего процесса. Кухонная и сервисная группы – это основные элементы структуры управления. Они бывают: специализированные (объединение по одной профессии); комплексные (подбор представителей несколько профессий). В комплексных группах

сотрудники взаимозаменяемые, поэтому бригаде не нужно большое количество людей. Преимущество специализированных бригад – их высокий профессионализм.

В зависимости от стратегии ресторанного бизнеса модель управления персоналом бывает различной: линейная; матричная; функциональная; линейно-функциональная; линейно-штабная; дивизионная. Любая структура должна обеспечивать взаимоотношение элементов и распределять их роли. При этом необходимо учитывать компетентность сотрудников и ориентироваться на выполнение конечной задачи производства. Организованная схема должна находить баланс между стабильностью и гибкостью, упрощать руководство, делать акценты на самоорганизацию персонала. Как составляется структура управления рестораном

Формирование модели управления рестораном проходит в 3 этапа: Дифференциация. Полное понимание задач каждой рабочей единицы. Чем точнее руководитель понимает род деятельности сотрудников, тем легче выстраивает план взаимоотношений команды. Но при узкой специализации работы труднее проходит интеграция отдельных группы в одну систему. Важно, чтобы каждый сотрудник ориентировался на общую цель, а не на выполнение только своей функции. Группировка. Объединение работ по общему принципу. Создаются блоки, из которых складывается структура. Интеграция. Вписание трудовых групп в схему. Какие из структур могут использоваться в ресторане (схемы) с плюсами и минусами

Подбор модели управления зависит от масштаба производства и его стратегий. Если говорить о холдингах, то для них характерны матричные структуры или дивизионные. В ресторанном бизнесе чаще используют линейную или линейно-функциональную форму.

Источник: <https://edatop.ru/4169-struktura-restorana.html>

### **Вопросы для обсуждения**

1. Состав и особенности оказания услуг ресторана.
2. Состав производственных помещений ресторана.
3. Ресторан как атмосферное место

### **Тема 1.2 Концепция ресторана**

Концепция ресторана – это план создания предприятия с требуемой степенью подробности. Концепция отчасти перекликается с бизнес-планом, но при этом менее формальна и делает акцент не на обязательных разделах, а на тех, которые могут оказаться наиболее полезными для ресторатора. Теми, которые он сможет практически использовать при планировании инвестиций и открытии бизнеса.

В общем виде концепция содержит следующие разделы:

#### Общая идея ресторана

В этом разделе кратко излагаются основные сведения об основных параметрах организации ресторана, о том, что он будет собой представлять. Кухня, средний чек, дизайн, тип обслуживания, основные группы клиентов.

#### Место размещения ресторана

Место размещения ресторана чрезвычайно важно практически для любого ресторана, независимо от ценовой категории, кухни, известности, обслуживания. Для большинства ресторанов место размещения – основной фактор, обеспечивающий успех, поэтому ему уделяется особое внимание. В условиях высочайшей конкуренции, которой уже достиг наш рынок, максимальное приближение к своему клиенту позволяет придать некую уверенность инвестициям. И именно поэтому, правильный выбор места, как правило, проводится в виде отдельной главы общего маркетингового исследования, проводимого в рамках разработки концепции. При этом определяется

конкуренция, потоки людей и их основные характеристики, проходящих в радиусе действия ресторана и их состав, здания и сооружения, доминирующие в этом районе, объекты, способствующие ведению бизнеса. Также выясняются угрозы для бизнеса, которые могут возникать в этом районе (например, перекрытия движения в связи с регулярными мероприятиями может понизить привлекательность места).

#### Оформление и дизайн интерьера

Этот раздел концепции, фактически, является техническим заданием для разработки такой важной составляющей любого ресторана, как дизайн клиентской площади, на которой будут размещаться его клиенты. Дизайн – это очень важная часть атмосферы, которую генерирует ресторан своим гостям. Учитывая, что визуальный канал, пожалуй, является самым распространенным для получения основного количества информации, именно на дизайн возложена задача создания первого впечатления и последующего комфорта посетителей. Логика создания ресторанный интерьера выстраивается в соответствии с такими факторами влияния, как ценовая категория, тип обслуживания, кухня, а также персональные особенности заведения, которые могут быть визуализированы в дизайн-проекте. Технически, разработка начинается с эскизной стадии, формирующей несколько представлений об интерьерном решении. При этом, надо учитывать, что для некоторых ресторанов оказывается возможным сделать объединенное решение из интерьера, фасада и ландшафта. В этом случае такие работы выполняются одновременно и в комплексе для получения единого решения.

#### Обслуживание

Как правило, важность обслуживания возрастает по мере повышения ценовой категории предприятия. Именно в этой динамике повышается требовательность клиентов к тому, как их обслуживают. Все большее значение приобретают даже не самые значительные для демократичных концепций факторы, касающиеся нюансов этикета. Обслуживание в ресторане, как и другие составляющие должно соответствовать ценовой категории, сложившимся традициям на рынке и ожиданием посетителей. Это означает, что «высокий» стиль обслуживания будет также неуместен в недорогом ресторанчике, как и домашний стиль обслуживания в пафосном ресторане. В этом разделе концепции как раз описываются основные нюансы обслуживания, которые надо учитывать, приводятся примеры аналогичных ресторанов, намечаются пути обучения персонала.

#### Персонал и зарплаты

В этом разделе разрабатывается, по сути дела штатное расписание ресторана. При окончательном наборе оно может корректироваться, но основа закладывается именно тут. Кроме расписания, определяются зарплаты и стоимость набора тех или иных специалистов. Причем, зарплаты корректируются с учетом региона, в котором будет открыт ресторан. При подборе персонала важно подбирать специалистов с адекватными запросами и соответствующими умениями. Например, шеф-повар, всю жизнь проработавший в дорогом сегменте, вряд ли сможет плодотворно трудиться в недорогом домашнем ресторанчике. Не говоря уже о том, что стоимость его услуг может оказаться в разы выше того, что вы могли бы потратить на более подходящего специалиста.

#### **Источник:**

<http://www.restcon.ru/>

#### **Взаимодействие с аудиторией:**

1. Портрет потребителя ресторана в зависимости от концепции.

2. Кухня ресторана как отражение его концепции.
- Интерьер ресторана как отражение его концепции

### 1. Организация ресторанного дела

2. Раздел 2. Технологии работы ресторана/ Тема 2.1 Технологии обслуживания гостей

3. Цели занятия.

-Сформировать представление о технологии обслуживания гостей

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Стандарты обслуживания в ресторане. Технологии работы с жалобами клиентов ресторана. Технологии продаж в ресторане. Технологии встреч и проводов в ресторане. Технологии приема заказа в ресторане. Технологии проведения расчета в ресторане.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Тема 2.1 Технологии обслуживания гостей

#### Введение

В гостиничном и ресторанном деле проблематично провести различия между основным и дополнительным предложениями. Многие зависят от восприятия клиентов, а также от принадлежности предприятия к конкретному типу или категории. Так, гости высококлассных гостиниц воспринимают многие дополнительные услуги как основные, как нечто само собой разумеющееся. Если сравнивать гостиничные предприятия разных типов, например, бизнес-отель, курортную гостиницу, съют-отель, то основная услуга в одном — бассейн в гостинице — воспринимается как дополнительное благо в другом. Размещение и обслуживание — это главные составные части предложения как основных, так и дополнительных услуг данного бизнеса. Различия в них обусловлены категорией и типом конкретного предприятия. Совокупность материальных и нематериальных продуктов и услуг должна формироваться посредством гармоничного соединения основных (размещение, организация питания) и дополнительных услуг в комбинацию предложения для специфической целевой группы. Менеджеры постоянно задаются вопросами:

- чего именно ожидают гости гостиницы;
- как именно продукты и услуги гостиничного предприятия предоставляются (продаются) клиентам;
- удастся ли наладить коммуникацию между ТГК и гостями;
- все ли сделано, чтобы предотвратить возникновение конфликта?

Концепция гостиницы должна постоянно уточняться для совершенствования оказываемых услуг. В целом политика гостиничного сервиса схематично показана на рис. 4.2.

Политика оказания гостиничных услуг зависит от ориентации ТГК в вопросах выбора ресурсов и клиентских групп, а также от его взаимоотношений с конкурентами.

Принимая решение относительно ресурсов, руководство ТГК должно определить:

- технологические, финансовые, кадровые возможности ТГК;
- источник собственных конкурентных преимуществ;
- основные структуры, ответственность за долгосрочный успех гостиницы.

Планируя работу с будущими клиентами, менеджеры обдумывают:

- что клиент понимает под полезностью выполненной работы (услуги), какие параметры работы (услуги) гостиницы существенны для постояльца и достаточны для его удовлетворения;
- как клиенты делают выбор между поставщиками товаров (услуг), какое предложение привлекательно с точки зрения клиента.

Оценивая свои возможности на гостиничном рынке, управляющие сравнивают их с возможностями конкурентов, выясняя:

- что выделяет соперников и их предложение;
- какие роли играют крупные конкуренты на рынке;
- выгодна ли кооперация труда при выполнении работ и оказании услуг.

Источник:

[https://studref.com/598005/turizm/tehnologiya\\_organizatsiya\\_predostavleniya\\_uslug\\_gostinichnymi\\_predpriyatiyami](https://studref.com/598005/turizm/tehnologiya_organizatsiya_predostavleniya_uslug_gostinichnymi_predpriyatiyami)

### **Взаимодействие с аудиторией:**

1. Технологии встреч и проводов в ресторане.
2. Технологии приема заказа в ресторане.
3. Технологии проведения расчета в ресторане

## **Тема 2.2 Программное обеспечение ресторана как предприятия общественного питания**

### **Введение**

ПО для автоматизации общепита

Итак, что может и что должно включать в себя ПО для автоматизации заведения общественного питания? Три базовых модуля:

Модуль для кассира, в котором рядовой персонал проводит продажи в формате быстрого чека и распределяет заказы по столам (при наличии официантов в зале).

Модуль для управленца, в котором можно создавать позиции меню с уровнями доступа для рядового персонала (важна возможность удаления/корректировки уже сделанных продаж), смотреть отчеты по продажам по разным фильтрам и категориям (в какие часы пик продаж, какое блюдо самое продаваемое).

Модуль склада, в котором создают рецептуры, считается себестоимость, где можно увидеть остатки и процент списания. Идеально, если складской модуль поддерживает актуальные системы ВетИС (маркировка сырого мяса) и ЕГАИС (учет алкоголя).

Дополнительные блоки, которые упростят работу:

Бонусная система. [CRM](#) может быть включена в облачное ПО, а может быть интегрирована сторонними сервисами.

Модуль для поваров, который выводит на экран на кухне состав чека. Так называемый KDS. В принципе, заменяется принтером чеков.

Модуль бронирования. Позволяет в ресторанах не писать все брони в большую тетрадь, а корректировать онлайн, какой столик когда освободится, и можно ли посадить за него сейчас гостей. В целом способен улучшить оборачиваемость на 15-20%.

Модуль доставки. В случае контракта с сервисами доставки совсем не нужен, но, если заведение обладает своей сетью курьеров, он может позволить назначать персонал на выезды, видеть время доставки, считать ГСМ и прочее.

### **R-keeper**

Самый древний игрок, который на рынке уже более 30 лет и представлен более чем в 40 странах мира. С R-keeper работают «Бургер Кинг», KFC, «Сабвэй», Black Star Burger, многие рестораны Аркадия Новикова.

ПО обладает всеми необходимыми модулями для автоматизации как кофейного островка (облачный тариф стоит от 2 400 рублей в месяц), так и федерального холдинга с системой заявок поставок и инвентаризацией складов.

Плюсы: за 30 лет опыта в R-keeper накопились даже те функции, о которых начинающий ресторатор может не думать и не знать, но, узнав, может ими воспользоваться и улучшить показатели своего бизнеса. Есть все, буквально все.

Минусы: почти не интегрируется со сторонними сервисами бонусных систем, предзаказа, бронирования, так как внутри программного комплекса уже есть свои эквиваленты. Дорогая федеральная техподдержка и сеть региональных дилеров: техническое сопровождение на местах зависит от их компетентности и активности.

«Айко»

Более 10 лет на рынке. Очень приятный интерфейс пользователя, открыт для интеграции со сторонними сервисами. Клиенты: «Синнабон», «Папа Джонс», «Кофе Бин».

Плюсы: удобный интерфейс, ПО дешевле R-Keeper по отдельным модулям, меньше требований к моноблокам. Минусы: небольшая дилерская сеть и отсутствие федеральной техподдержки.

QuickResto

Яркий интерфейс, возможность подгружать к каждому блюду картинку и приходные данные для учета.

Главный минус: модуль кассиров работает только на IOS. Причем так было не всегда: просто в какой-то момент они перестали поддерживать ПО на Android. Неплохая единая линия [техподдержки](#).

Источник: <https://rb.ru/opinion/restaurant-automation-software/>

#### **Взаимодействие с аудиторией:**

1. Роль программного обеспечения в успехе ресторана.
2. Виды программного обеспечения в ресторане.
3. MICROS.
4. R-Keeper.
5. Iiko.
6. Сравнительная характеристика программных продуктов для ресторана

#### **1. Организация ресторанный дела**

#### **2. Раздел 3. Организация питания «шведский стол»/ Тема 3.1. Состав блюд и напитков на шведской линии**

#### **3. Цели занятия.**

-Сформировать представление организации питания Шведский стол

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Состав персонала шведской линии. Закуски на шведской линии. Горячие блюда на шведской линии. Каши на шведской линии. Йогурты и молочные продукты на шведской линии. Приготовление блюд в зале на шведской линии: блины, омлет и прочее. Холодные напитки на шведской линии. Горячие напитки на шведской линии. Выпечка на шведской линии. Национальные продукты на шведской линии. Прочие компоненты шведской линии.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### **5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.**

### **Тема 3.1. Состав блюд и напитков на шведской линии**

Популярный формат ресторанного обслуживания - шведский стол имеет несколько особенностей, которые необходимо учесть при организации этой формы работы. Описывать преимущества этого решения мы не станем, а остановимся на наиболее интересных и важных для бизнеса подробностях и тонкостях, касающихся технической стороны дела - оборудования для шведского стола.

#### **Организационные особенности шведского стола**

Организация и подбор всего необходимого для работы в формате ресторанного обслуживания требуют учета нескольких организационных и технологических моментов. Для начала обратим внимание на особенности, которые определяют форму и порядок обслуживания - при внимательном рассмотрении они оказываются весьма значимыми.

Форма работы заметно отличается в зависимости от типа основного объекта - шведский стол в ресторане, кафе, отеле и на отдельном мероприятии имеет свои особенности, влияющие на весь процесс и выбор оборудования.

Конкретный формат обслуживания и проходимость, которые меняются или остаются относительно постоянными хотя бы в течение двух-трех месяцев.

Контингент обслуживания и целевая аудитория.

Расписание работы в выбранном формате.

С точки зрения бизнес-организации следует обратить внимание на возможность обслуживания довольно большого количества посетителей. Это может особо заинтересовать владельцев ресторанов, расположенных в центре города, где время между ланчем и ужином оказывается практически не занятым. Организовать шведский стол можно таким образом, чтобы привлечь посетителей на бизнес-ланчи и сделать более привлекательным время обеденных посещений.

Для владельца отеля формат шведского стола - это привлечение постоянных гостей, заметный козырь в привлечении групп, возможность расширить обслуживание в ресторане за счет посетителей из расположенных рядом офисов в период ланча и загрузка ресторана во время завтрака. Ужин в формате шведского стола не столь популярен, но при опыте организации такой формы обслуживания он может стать источником постоянных заказов на корпоративном уровне, в том числе и для кейтеринговых мероприятий и банкетов.

В любом случае необходимо разработать несколько базовых моментов. Это помещение, правильно подобранное количество столов и вспомогательного оборудования, создание отдельной бригады на кухне или вынос части производства непосредственно в помещение шведского стола.

#### **Оборудование и помещение для шведского стола**

Исходя из этих особенностей, можно представить себе основные требования и возможности организации шведского стола с технической точки зрения.

#### **Оборудование и аксессуары**

Оборудование, которое потребуется для работы в формате шведского стола, разделяется на категории по применению:

- шведские линии - охлаждаемые салатные витрины для выкладки блюд;
- салат-бары, охлаждаемые салатные витрины;
- настольные мармиты или модули линий раздачи с мармитами для размещения порционных горячих блюд, гарниров, супов во время ланча и обеда;
- столы для посетителей;
- плита электрическая, по размерам и внешнему виду подходящая к выбранному помещению;
- для выделенной производственной зоны потребуются холодильные столы (для салатов), нейтральный производственный стол;
- вытяжные зонты - очень важный элемент системы вентиляции, особенно при организации производства в зоне шведского стола.

Добавим сюда обязательные холодильные шкафы и лари с прозрачными дверцами и крышками, а для продажи на вынос - холодильные витрины. Для работы в отеле во время завтраков важно не упустить закупку вафельниц, тостеров и приспособлений для варки яиц. На участке выкладки могут понадобиться тепловые витрины с верхним подогревом или инфракрасные нагреватели блюд.

**Источник:** <https://r-komplekt.ru/news/stol/>

### **Взаимодействие с аудиторией:**

1. Состав персонала шведской линии.
2. Закуски на шведской линии.
3. Горячие блюда на шведской линии.
4. Каши на шведской линии.
5. Йогурты и молочные продукты на шведской линии.
6. Приготовление блюд в зале на шведской линии: блины, омлет и прочее.
7. Холодные напитки на шведской линии.
8. Горячие напитки на шведской линии.
9. Выпечка на шведской линии.
10. Национальные продукты на шведской линии.

Прочие компоненты шведской линии.

### **Тема 3.2. Технологии обслуживания на шведской линии**

Рассмотрим варианты организации шведского стола с точки зрения объекта бизнеса. Из наиболее распространенных вариантов стоит обратить внимание на отельное и ресторанное обслуживание, так как два этих профиля имеют коренные различия.

#### **Организация в отеле и кафе**

Шведский стол в отеле характеризуется следующими особенностями:

необходимость работы с завтраками, причем время начала обслуживания должно быть достаточно ранним, а для пункта общепита в центре или деловой части города это важнейший плюс - таким образом можно в прямом смысле “перехватить” персонал соседних офисов;

относительно предсказуемое количество посетителей за счет гостей отеля;

необходимость разработки “циклического меню”, в котором блюда не будут повторяться изо дня в день, чтобы не вызвать чувства однообразия у проживающих в отеле;

высокая вероятность работы в ценовом сегменте, близком к классу “эконом”, с подачей недорогих, калорийных блюд из среднего ежедневного рациона, организация ужинов после 20 часов и предложение купить готовые порционные блюда на вынос.

В этом случае ресторатору отеля придется заняться организацией отдельного менеджмента шведского стола. Перечисленные особенности можно применить и к работе небольшого кафе с недорогим повседневным ассортиментом блюд и закусок.

#### **Шведский стол в ресторане**

Ресторанный шведский стол, не связанный с отелем, имеет свои особенности. Это:

время работы, из которого можно исключить период завтрака;

необходимость работы во время ланча, готовность организовать бизнес-ланчи в период с 11.30 и до наступления обеденного обслуживания;

готовность продолжать обслуживание во время обеда, быстро корректируя ассортимент;

высокая вероятность организации банкета в формате шведского стола во время ужина, причем завершать работу в этой части ресторана вполне можно уже с 21 часа, а при отсутствии заказа на банкет - и в 19 - 20 часов;

необходимость включать в меню не только блюда повседневного спроса, возможность в рамках шведского стола работать и в формате “кулинарии”, предлагая часть готовых порционных блюд на вынос.

В зависимости от класса ресторана в это перечисление можно включить и специфические предложения, в том числе и переход гостей в залы для классического обслуживания, и смешанный вариант, при котором часть блюд и закусок подается официантами из меню заказов в зале.

Источник: <https://r-komplekt.ru/news/stol/>

Взаимодействие с аудиторией:

1. Оборудование для работы шведского стола.
2. Технологии пополнения блюд шведской линии

#### 1. Организация ресторанного дела

#### 2. Раздел 4. Бизнес-ланч как форма обслуживания табльдот в ресторане

#### 3. Цели занятия.

-изучить особенности бизнес-ланча в ресторанах

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Состав бизнес-ланча. Функции сотрудников ресторана, работающих на бизнес-ланче. Сервировка стола на бизнес-ланче. Особенности продаж услуг бизнес-ланча рестораном.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

#### Тема 4.1. Организация обслуживания бизнес-ланча

Многие рестораторы даже не задумываются о том, что бизнес-ланч может не только обогатить, но и поставить крест на заведении. Многие вводят меню для делового обеда потому, что так делают все. Правильный ли это подход и как не допустить ошибок, давайте разберёмся вместе.

Отметим основополагающие правила успешного бизнес-ланча.

Главное — скорость.

Скорость важна на каждом этапе: приём заказа, приготовление, подача блюда, расчёт. Персонал должен быть готов к такому темпу.

Чёткое понимание меню, скорость передвижения, знание нормативов, грамотно выполненные заготовки — каждая мелочь имеет значение.

Задача любого обеденного периода — обеспечить максимальный оборот стола.

Нормативы: время выноса салата с момента заказа – 3 минуты; горячего – 6 минут; основного блюда – 10 минут. При таком нормативе с 12:00 – 15:00 вы гарантированно сделаете три оборота стола.

Меню.

Не нужно делать акцент на блюдах русской кухни, тем более советской. Борщ и селёдка под шубой не уместна в японском ресторане! Меню бизнес-ланча должно оставаться в рамках концепции заведения.

Не забывайте про калорийность! Салат, состоящий из одной зелени, конечно, оценят следящие за своей фигурой. Но большинство в обеденный перерыв хотят утолить голод быстро и сытно.

Ценообразование.

Соотношение цена/объём порции играет важную роль. Гость очень быстро заметит обман с маленькой порцией и без сожаления уйдёт к конкурентам.

Отличный вариант: предлагать комплекс из трёх блюд (салат, первое, горячее на выбор), добавляя сразу хлебную корзину и напиток. Это намного лучше работает, чем разбивать меню на двойки тройки (например, салат+суп или салат+горячее+напиток). Кстати, когда стоимость ланча одинаковая, расчёт производится намного быстрее.

Комплименты.

Борьба за гостей в разгаре! Побеждает, как ни странно, не самый вкусный обед. Качество обслуживания! Бесплатная булочка к бульону — такая мелочь, но запомнится именно это.

Источник: <https://restik.com/blog/pravila-uspeshnogo-biznes-lancha/>

Взаимодействие с аудиторией:

1. Технологии приготовления блюд при форме обслуживания табльдот.
2. Портрет потребителя ресторана при форме обслуживания табльдот.
3. Ценообразование при форме обслуживания табльдот

#### **Тема 4.2. Технологии обслуживания клиентов по системе табльдот**

Продукты.

Дёшево — не значит некачественно. Вы можете закупать продукты у других поставщиков, более дешёвые. Но качество страдать от этого ни в коем случае не должно.

Если блюдо получается дорогое, не нужно менять продукты, меняйте само блюдо или шеф-повара.

Визуальное восприятие.

Отдельное, ёмкое и понятное меню. Максимум информации, вкусные фотографии, внятное обозначение цен. На бизнес-ланче гости меньше всего хотят полчаса рассматривать замысловатые описания блюд и просчитывать свой бюджет. Помогите им определиться. Официанты должны быть доброжелательны и открыты не меньше, чем на VIP-обслуживании.

Общее впечатление от бизнес-ланча в вашем ресторане должно всегда оставаться на высшем уровне.

Анализ местоположения.

Если ресторан находится в эпицентре бизнес-офисов и в нём постоянно проводятся деловые встречи — это большая ойка плюс. Проанализируйте, офисы каких компаний окружают вас, какой у них режим работы. Некоторые компании работают по субботам и воскресеньям. Это повод задуматься над введением бизнес-ланча в выходные дни!

Если ресторан принимает исключительно прогуливающих в центре города туристов, бизнес-ланч способен поставить крест на всей остальной деятельности. К этому вопросу нужно подходить очень грамотно с полным анализом ситуации.

Важно понимать, что бизнес-ланч — это не только способ заработать в обеденный перерыв, но и реклама вашего вечернего, банкетного и фуршетного меню. Если в ресторане вкусно на ланче, при этом адекватные цены и приветливый персонал, гости сделают выводы и вернуться к вам вечером.

Устраивайте стресс-тесты, опросы клиентов, мотивируйте персонал. Нельзя пускать на самотёк такую важную деталь, как бизнес-ланч.

Источник: <https://restik.com/blog/pravila-uspeshnogo-biznes-lancha/>

Взаимодействие с аудиторией:

1. Состав бизнес-ланча.
2. Функции сотрудников ресторана, работающих на бизнес-ланче.
3. Сервировка стола на бизнес-ланче.
4. Особенности продаж услуг бизнес-ланча рестораном.

### 1. Организация ресторанного дела

## 2.РАЗДЕЛ 5. Банкетное обслуживание в ресторане/ Тема 5.1 Виды банкетов и состав банкетной службы

### 3. Цели занятия.

-Сформировать представление о банкетном обслуживании

### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Состав банкетной службы ресторана. Организация банкета в ресторане. Меню ресторана при организации банкетного обслуживания. Виды банкетов в ресторане. Банкет-коктейль. Банкет-чай. Фуршет. Банкет как протокольное мероприятие. Другие виды банкетов в ресторане.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

#### Тема 5.1 Виды банкетов и состав банкетной службы.

Обслуживание банкетов по своей сложности может соперничать с чайной церемонией. Здесь есть множество специфических нюансов, правил этикета и ритуалов, которые стоит знать тем, кто хочет провести банкет на высшем уровне. Обслуживанием банкета занимаются официанты, из их квалификации, идеального внешнего вида и дисциплины складывается вся торжественность момента.

— К работе на банкетах допускают только опытных официантов, которых отличает уверенность, спокойствие и слаженные движения. Находясь в банкетном зале, обслуживающий персонал не должен вести лишних бесед.

— За каждым официантом на банкете закреплен свой сектор, как правило, это либо один столик, либо группа гостей, в идеале на одного официанта должно приходиться не более четырех человек.

— Холодные закуски на банкете расставляются еще до начала мероприятия. После прихода гостей официанты начинают разносить горячие блюда. Их подают вместе с гарниром и соусом, но только после того, как разложены столовые приборы.

К работе на банкетах допускают только опытных официантов, которых отличает уверенность, спокойствие и слаженные движения.

— Организатор банкета присваивает каждому официанту номер, согласно которому он заходит в зал. Это делается для того, чтобы избежать ненужной толчеи, но подача блюд и напитков на столы начинается одновременно, по знаку старшего официанта.

— Во время обслуживания банкета официанты должны подходить к гостям со спины, выкладывая еду на стол левой рукой и с левой стороны.

— В отличие от ресторанного обслуживания, прежде чем накрывать на стол, официант предлагает блюдо гостю. После того, как первый гость получил свою порцию, официант отступает на шаг и переходит к следующему гостю.

— Если гость отказывается от предложенного блюда, то официант на банкете обязан убрать соответствующий прибор. Вместе с тарелками со стола уходят вилки, ножи и ложки, даже если гость ими и не пользовался.

Источник:

<https://banket.spb.ru/vestnik/obslyuzivanie-banketov.html>

Взаимодействие с аудиторией:

1. Состав банкетной службы ресторана.
2. Организация банкета в ресторане.
3. Меню ресторана при организации банкетного обслуживания.
4. Виды банкетов в ресторане.

## **Тема 5.2 Технология обслуживания при организации банкетов**

Банкетное обслуживание можно разделить на следующие категории:

- Банкет с частичным обслуживанием – в этом случае, часть блюд сразу выставляется на стол или же на каждый стол еда подается на большом общем блюде, с тем расчетом, что гости будут сами накладывать на тарелку необходимое количество еды. Спиртные напитки выставляются таким же образом, и каждый сам наполняет бокал. Такая форма обслуживания очень удобная, так как не создает ощущения строгой официальности, что вполне приемлемо для корпоративного мероприятия.

- Банкет с полным обслуживанием – этот вид банкета предполагает обслуживание каждого гостя индивидуально, начиная с еды и заканчивая напитками. Блюда в этом случае подаются тремя заходами, с временными промежутками между ними. Это позволяет гостям вести неспешные переговоры. Для официальных встреч, это самый подходящий вариант.

- Фуршет – этот вариант обслуживания не предусматривает посадочных мест, еда и напитки выставляются на специальные фуршетные столики. При этом размер и вид блюд должен быть таким, чтобы с ним можно было управиться за 1-2 укуса. Такой вид обслуживания располагает к общению, но необходимо помнить, что длительность фуршета не должна быть более 1,5 часов.

- Коктейль – упрощенный вид фуршета. Еда отсутствует, столики тоже (стоит только несколько подсобных столов и бар), при этом официанты проходятся по залу с напитками, фруктами и закусками.

- Барбекю – представляет собой шведский стол или фуршет на открытом воздухе. В меню такого обслуживания непременно входят блюда, приготовленные на открытом огне или мангале.

- Шведский стол – объединяет в себе фуршет и банкет. Каждому гостю предоставляется место за сервированным столом, однако всю еду, он сам берет со специального отдельно стоящего стола. Но такой вид банкетного обслуживания не совсем подходит для корпоративного отдыха, зато он просто незаменим, когда гости присоединяются к празднеству целый день.

Источник: [http://www.restus.ru/banketnoe\\_obslyuzhivanie/](http://www.restus.ru/banketnoe_obslyuzhivanie/)

### **Взаимодействие с аудиторией:**

1. Технологии приема заказа на банкет.
2. Технологии обслуживания во время банкетов.
3. Состав меню банкета

### **1. Организация ресторанного дела**

## **2.РАЗДЕЛ 6. Обслуживание в ресторане по меню/ Тема 6.1 Состав меню ресторана**

3. Цели занятия.

-Сформировать представление об обслуживании по меню в ресторане

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Обслуживание в ресторане «а ля карт». Концепция меню в продаже услуг ресторана. Влияние кухни ресторана на состав меню. Состав холодных закусок в меню. Состав салатов в меню. Состав горячих закусок в меню. Состав супов в меню ресторана. Состав горячих блюд в меню ресторана. Состав десертов в меню ресторана. Винная карта ресторана. Состав горячих напитков в меню. Состав безалкогольных холодных напитков в меню ресторана. Блюда от шефа и специальное меню в ресторане.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### **Тема 6.1 Состав меню ресторана**

Многие собственники заведений общественного питания ошибаются, считая меню всего лишь списком блюд и напитков. Нельзя отрицать тот факт, что с помощью такого «списка» можно поразить воображение и завладеть мыслями посетителя, предложив ему то, что он:

никогда не пробовал, но очень хотел попробовать;

даже не мечтал отведать;

будет ожидать с высокой степенью заинтересованности.

Не упускайте меню из виду, как не упускаете кухню, высокие стандарты обслуживания и стерильную чистоту в уборных. Его продающую мощь невозможно переоценить. Можете

считать меню одним из самых эффективных видов рекламы ресторана, которую гарантированно увидит, изучит и запомнит каждый посетитель.

Частой ошибкой является и то, что за компоновку меню некоторые собственники берутся в последний момент перед открытием. Готово и внешнее, и внутреннее убранство, и вывеска с логотипом, а меню еще нет. А ведь подогнать его под уже «сделанную» атмосферу крайне сложно. Специалисты рекомендуют начинать именно с меню, так как образ кафе или ресторана отображается в выборе кухни и фирменных блюд. И только после того, как этот вопрос будет решен, можно браться за стиль, интерьер, униформу и т. д. Согласитесь, будет странно, если официант, облаченный в кимоно, предложит гостю меню с несколькими видами пиццы и крафтового пива.

Меню — канал коммуникаций между заведением общепита и его гостями. В него можно вносить поправки, поэтому он мобильный и динамичный. Но при этом он наиболее постоянный, так как «что написано пером, не вырубишь топором».

Хорошее меню должно быть интуитивно понятным и приспособленным под нужды персонала. Официанты должны за долю секунды находить нужные позиции и пересылать заказы поварам. Это очень доступно реализовано в современных системах автоматизации.

Не постесняйтесь заглянуть к ближайшим конкурентам, чтобы оценить, как они оформили меню, сочетается ли оно с атмосферой заведения, какие заказы делают клиенты. Не призываем нахально копировать удачные идеи, но позаимствовать некоторые тонкости можно. Правильное составление меню ресторана или кафе возможно только после тщательного мониторинга рынка.

#### Концепция меню

Каким должен быть состав вашего меню? Чему в нем быть не положено? Отправная точка в поисках ответов на эти вопросы — основная идея заведения и публика, желания которой вы намерены удовлетворить. Скажем проще: если вы открываете пиццерию, в меню вряд ли должен появиться раздел с суши и роллами.

Предполагается, что разделы меню будут дополнять друг друга по смыслу. Отличный вариант — применение принципа комплиментарности. Например, вместе с пиццей можно предложить клиенту заказать суп или витаминный салат, а на десерт — джелато. Сценарий элементарный и слегка приземленный, но он демонстрирует одну простую вещь: прежде чем нарушать правила, научитесь им следовать. То есть сначала создается рабочий каркас меню с классическими элементами, а затем к нему добавляются авторские модификации

#### Источники:

<https://restoplace.cc/blog/sostavit-menyu-restorana>

#### Взаимодействие с аудиторией:

1. Обслуживание в ресторане «а ля карт».
2. Концепция меню в продаже услуг ресторана.
3. Влияние кухни ресторана на состав меню.
4. Состав холодных закусок в меню.
5. Состав салатов в меню.
6. Состав горячих закусок в меню.
7. Состав супов в меню ресторана.
8. Состав горячих блюд в меню ресторана.
9. Состав десертов в меню ресторана.
10. Винная карта ресторана.
11. Состав горячих напитков в меню.

12. Состав безалкогольных холодных напитков в меню ресторана.

13. Блюда от шефа и специальное меню в ресторане.

## **Тема 6.2 Технологии обслуживания по меню в ресторане**

Меню – это перечень расположенных в определенном порядке блюд, напитков, кондитерских изделий с указанием цены и выхода блюд, реализуемых на предприятии в день продажи.

Меню является визитной карточкой предприятия, особенно ресторана. Красиво оформленное меню создаст первое впечатление, способствует контакту персонала с потребителем, от него зависят внутренний настрой гостя и восприятие общей атмосферы. Поэтому меню должно быть выполнено удобочитаемым шрифтом и на хорошей бумаге.

При оформлении меню следует учитывать концепцию предприятия, соотносить его оформление с интерьером и сервировкой. Для рекламы и популяризации блюда в меню под его названием можно дать небольшую аннотацию, в которой приводятся состав блюда и способ его приготовления, и фотографию. Это поможет увеличить объем продаж.

Меню – инструмент ресторанной политики, позволяющий определить наиболее популярные блюда и блюда, не пользующиеся спросом. Непопулярные блюда должны быть заменены с учетом потребительского спроса.

В составлении меню принимает участие заведующий производством, а в ресторанах – и метрдотель. Стоимость блюд рассчитывается бухгалтером-калькулятором, на последнем этапе утверждается директором предприятия. При составлении меню необходимо следовать определенным условиям, позволяющим сделать его привлекательным для потребителей и выгодным для предприятия:

давать блюда, напитки, кондитерские изделия в ассортименте, определяемом с возможностями производства, квалификацией персонала, трудоемкостью блюд и специализацией предприятия;

учитывать состав и количество сырья на складе;

принимать во внимание сезон (время года);

разнообразить блюда по видам сырья и способу кулинарной обработки;

располагать блюда в зависимости от состава тепловой обработки: припущенные, отварные, жареные, тушеные, запеченные;

располагать блюда в зависимости от вкусовых ощущений: от блюд с диетическим вкусом к более острым;

учитывать соответствие гарнира основному продукту;

принимать во внимание национальные, религиозные или возрастные особенности потенциальных потребителей;

учитывать режим работы предприятия;

соблюдать строгий порядок расположения блюд с учетом последовательности их подачи.

Блюда, указанные в меню, должны быть в наличии в течение всего времени работы предприятия.

В конечном итоге именно правильно составленное меню позволяет увеличить прибыль ресторана.

Последовательность расположения блюд в меню

Для привлечения внимания потребителя на первой странице меню можно разместить специальное предложение от шеф-повара «Блюдо от шефа», затем фирменные блюда и блюда в соответствии со следующими правилами их расположения.

«Блюдо от шефа».

Фирменные блюда.

Холодные закуски:

рыбные: масло сливочное; икра зернистая, паюсная осетровых; икра зернистая лососевых; рыба малосольная; рыба отварная; рыба заливная; рыба фаршированная; рыба под маринадом; рыба под майонезом; рыбная гастрономия и закусочные консервы; сельдь натуральная, с гарниром, рубленая; нерыбные морепродукты; салаты рыбные; мясные: мясо отварное; мясо заливное; мясо фаршированное; мясо шпигованное; мясо жареное; мясная гастрономия; салаты мясные; из птицы и дичи: птица отварная; птица заливная; птица фаршированная; птица и дичь жареные; салаты из птицы и дичи; овощные и грибные: овощи свежие натуральные; овощи и грибы консервированные; салаты овощные; оливки, маслины; кисломолочные продукты: различные сыры; масло.

Горячие закуски: рыбные, из нерыбных морепродуктов, мясные, из субпродуктов, из птицы и дичи, овощные, грибные, яичные, мучные.

Супы: прозрачные, супы-пюре, заправочные, молочные, холодные, сладкие.

Вторые блюда: из рыбы отварной, припущенной, жареной, фаршированной, тушеной, запеченной; из мяса отварного, припущенного, жаренного крупным куском и порционными кусками, из мяса в соусе, из мяса, жаренного в панированном виде, из субпродуктов жареных; из мяса тушеного, запеченного; блюда из рубленой и котлетной массы; из птицы и дичи отварной, припущенной, фаршированной, жареной, тушеной, блюда из рубленой птицы.

Блюда из овощей и грибов: отварных, припущенных, жареных, тушеных, запеченных.

Блюда из круп, бобовых, макаронных изделий, мучные.

Блюда из яиц и творога.

Десерты - сладкие блюда: горячие, холодные.

Фрукты, ягоды.

Горячие напитки: чай, кофе, шоколад и др.

Холодные напитки, соки, напитки собственного производства.

Мучные кулинарные и кондитерские изделия.

При составлении меню для специализированных предприятий меню начинается с характерного для данного предприятия блюда, например с шашлыка - в шашлычной.

#### Виды меню

К наиболее часто встречающимся видам меню относятся:

- меню дневного рациона;
- меню завтрака, обеда, ужина;
- меню скомплектованного рациона;
- меню бизнес-ланча;
- меню воскресного бранча;
- меню со свободным выбором блюд;
- банкетное меню;
- меню тематических мероприятий.

Источник:

<http://distobysh.tttpt.edusite.ru/p14aa1.html>

#### Взаимодействие с аудиторией:

1. Технология принятия заказа по меню.
2. Технология принятия заказа.
3. Технология подачи блюд в процессе обслуживания.
4. Технология продаж блюд и напитков при обслуживании «а ля карт».
5. Технология расчета с гостем.
6. Электронное меню в ресторане.

## 1. Организация ресторанного дела

### 2. РАЗДЕЛ 7. Система обслуживания в номерах в гостиничном бизнесе/ Тема 7.1

#### Организация работы службы room service

#### 3. Цели занятия.

-Сформировать представление об обслуживании в номерах

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Состав службы обслуживания в номерах в гостинице. Роль службы обслуживания в номерах в успехе работы ресторана. Стандарты работы службы обслуживания в номерах. Специфика меню при организации работы службы обслуживания в номерах	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

#### Тема 7.1 Организация работы службы room service

Служба обслуживания питанием в номерах (Room Service) входит в состав службы организации общественного питания (Food & Beverage – F&B) и подчиняется непосредственно менеджеру службы питания. В состав службы Room Service входит менеджер, супервайзеры, официанты, а также сотрудники мини-бара, которые занимаются его проверкой и пополнением в номерах гостей.

Менеджер службы Room Service:

- контролирует работу официантов;
- составляет график работы официантов;
- распределяет объем работ;
- следит за правильной сервировкой столов, подносов;
- проверяет правильность формирования заказов по меню Room Service;
- делает отчеты по продажам;
- решает проблемные ситуации.

Супервайзер службы Room Service:

- распределяет объем работ;
- следит за правильной сервировкой столов, подносов;
- проверяет правильность формирования заказов по меню Room Service;
- решает проблемные ситуации.

Официант отдела Room Service:

- обслуживает гостей;
- поддерживает чистоту и порядок в помещении Room Service;
- отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей;
- контролирует получение заказов со склада;

• обеспечивает отдел достаточным количеством посуды, соусников, молочников, приборов, скатертей, салфеток.

Супервайзер мини-бара:

- заказывает продукцию со склада;

- распределяет объем работ;
- составляет графики выхода на работу подчиненных (сотрудников мини-бара);
- делает отчеты.

Сотрудник мини-бара:

- проверяет мини-бары и пополняет их в номерах гостей;
- зачисляет стоимость потребленных продуктов и напитков на счета гостей;
- блокирует мини-бар в случае задолженности гостя;
- проверяет техническое состояние и режим работы мини-бара.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов.

Как правило, сотрудники отдела трудятся в четыре смены:

1-я смена – с 06.30 до 14.30;

2-я смена – с 14.30 до 23.30;

3-я смена – с 16.30 до 01.30;

4-я смена – с 20.30 до 08.30.

Очень важно организовать рабочие смены в службе Room Service таким образом, чтобы не было задержек в обслуживании гостей ни в дневное, ни в ночное время.

Правила предлагающей продажи

Сотрудник гостиницы должен уметь так предложить гостю блюдо или напиток, чтобы тот захотел его попробовать, т.е. купить. Взаимоотношения гостя и сотрудника отдела обслуживания на этажах – это, в общем виде, взаимоотношения покупателя и продавца, а процесс обслуживания клиента – это процесс продажи. Для того чтобы успешно продавать, необходимо:

- думать, что и как предложить при каждом контакте с клиентом;
- делать конкретные предложения;
- предлагать несколько вариантов, чтобы гостя не покидало чувство свободы выбора;
- говорить отчетливо и с энтузиазмом, используя привлекательные и аппетитные эпитеты;
- держаться уверенно, с улыбкой;
- задавать вопросы (это поможет гостям сосредоточиться на меню во время заказа).

Предлагающая продажа основывается на хорошем знании продукта (основные ингредиенты, из которых готовятся блюда и напитки; способ приготовления и сервировки блюд или напитков; что дополнительно к ним можно порекомендовать; цена).

**Источник:** [https://studme.org/65776/turizm/obslyzhivanie\\_pitaniem\\_nomerah\\_room\\_service](https://studme.org/65776/turizm/obslyzhivanie_pitaniem_nomerah_room_service)

**Взаимодействие с аудиторией:**

1. Состав службы обслуживания в номерах в гостинице.
2. Роль службы обслуживания в номерах в успехе работы ресторана.
3. Стандарты работы службы обслуживания в номерах.
4. Специфика меню при организации работы службы обслуживания в номерах.

## Тема 7.2 Технологии работы службы room service

Для эффективного использования техники продаж, важно:

- рекомендовать наиболее часто заказываемые гостями блюда и напитки;
- иметь в виду, что все люди имеют разные вкусы;
- если гость спрашивает вас о блюде, которое вы не любите, лучше всего не выражать своего негатива;

- не проецировать ваши собственные вкусы на гостей, быть всегда позитивным, описывая блюда, напитки;
- если гость долго не может сделать выбор, то предпочтительны специфические рекомендации – важно определить вкусовые предпочтения гостя (рыба или мясо, белое или красное вино), затем рекомендовать одно-два наименования из этой категории;
- гостям, которые спешат, необходимо предлагать блюда, требующие меньше времени для приготовления;
- гостям, которые придерживаются диеты, необходимо предлагать менее жирную, менее калорийную пищу;
- принимать в расчет погодные условия, время дня;
- если затрудняетесь ответить на вопрос гостя, не придумывайте ответ, поинтересуйтесь на кухне или у менеджера.

В предлагающей продаже применяются:

- прямые рекомендации ("Я могу порекомендовать?..", "Могу ли я предложить?..", "Вы предпочитаете?..", "Вы бы хотели?..", "Могу ли я посоветовать Вам?..");
- косвенные рекомендации ("Мы получаем прекрасные отзывы о...", "Одно из самых популярных блюд...", "Это самое любимое блюдо от шеф-повара", "Это не очень калорийное блюдо...");
- эпитеты (сочный, мягкий, воздушный, нежнейший, уникальный).

Источник:

[https://studme.org/65776/turizm/obslyzhivanie\\_pitaniem\\_nomera\\_h\\_room\\_service](https://studme.org/65776/turizm/obslyzhivanie_pitaniem_nomera_h_room_service)

### Взаимодействие с аудиторией:

1. Технологии принятия заказа при работе room service.
2. Технологии приготовления блюд и напитков при работе room service.
3. Технологии доставки в номер при работе room service.

### 1. Организация ресторанного дела

### 2. РАЗДЕЛ 8. Организация оказания дополнительных услуг в ресторане./ Тема 8.1

### Структура дополнительных услуг в ресторане

### 3. Цели занятия.

-Сформировать представление структуре дополнительных услуг в ресторане

### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Виды дополнительных услуг в ресторане. Влияние концепции ресторана на структуру дополнительных услуг. Досуговые мероприятия в ресторане. Организация концертов в ресторане. Транспортные услуги ресторана. Информационные услуги ресторана. Ивент мероприятия в ресторане. Кейтеринг как дополнительная услуга ресторана.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Технологии взаимодействия ресторана с досуговыми организациями. Ценообразование дополнительных услуг ресторана. Продвижение дополнительных услуг ресторана.	Информационная лекция Обзорная лекция

	Влияние портрета потребителя на формирование спектра дополнительных услуг ресторана	Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
--	---	--

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Тема 8.1 Структура дополнительных услуг в ресторане

В определении понятия основных и дополнительных услуг отеля у теоретиков и практиков гостиничного бизнеса нет единства. Многие из них предлагают считать основными услугами услуги проживания и питания. Такая трактовка имеет смысл, учитывая общее историческое развитие этих видов услуг. Кроме того, в настоящее время большинство крупных отелей включают услугу питания (завтрак) в стоимость проживания как обязательную. Но вместе с тем существуют гостиницы, где услуги питания не предлагаются вообще.

Некоторые исследователи и практики гостиничного дела считают основными услугами отеля те, которые предоставляются в нем бесплатно, что зачастую зависит от назначения конкретного отеля. Так, в туристических отелях могут бесплатно предоставляться некоторые бытовые услуги, в рекреационных учреждениях – услуги проката спортивного инвентаря, пользование сауной, бассейном и тому подобное. Но такая трактовка не позволяет разработать единый подход к классификации услуг, оставляя ее на уровне каждого конкретного гостиничного предприятия. Поэтому наиболее целесообразным является научный подход, который определяет основной услугой отеля проживание, а все остальные относит к составу дополнительных.

Количество дополнительных гостиничных услуг в отеле может быть очень большим, а их ассортимент – разнообразным. Это зависит от уровня комфорта отеля и одновременно определяет его классность. Повышение уровня гостиничного сервиса предполагает, с одной стороны, расширение видов, ассортимента, с другой – совершенствование форм их предоставления.

Дополнительные услуги гостиничного предприятия можно классифицировать по цели удовлетворения потребностей гостя, частотой спроса, экономическому признаку, по форме организации их предоставления.

По цели удовлетворения потребностей гостя на первое место следует поставить услуги питания – от обычного буфета на этаже и организации завтраков, к развитой системе общепита, в том числе, развлекательного (рестораны, кафе, бары, винные погреба, варьете и т.д.).

На втором месте – услуги бытового характера, которые предоставляет гостиница в соответствии с потребностями гостя. Они включают стирку и глажку, чистку и мелкий ремонт одежды гостя, хранения его вещей, прокат необходимого инвентаря, замену постельного белья и тому подобное.

Далее – услуги культурного и спортивно-оздоровительного характера, услуги связи и информации, транспортные, торговые, медицинские, банковские и др. Конечно, такое разделение услуг является несколько условным. Одни и те же услуги можно отнести к разным видам. Так, например, вызов такси – к транспортным или бытовым услугам, представление питания в номер – к услугам питания или бытовым и т. п.

По частоте спроса можно выделить услуги стандартные, услуги расширенного спроса и уникальные. Стандартные услуги предоставляются практически в каждом отеле и не зависят от его специализации и классности. Это такие услуги как стирка белья гостя, доставка корреспонденции, хранения вещей в камере хранения и тому подобное. Услуги расширенного спроса часто зависят от назначения гостиницы. Так, в туристических отелях спросом могут

пользоваться услуги экскурсионного характера, в бизнес-отелях – прокат автомашины, аренда конференц-зала, услуги быстрой связи и т. п. Уникальные услуги характерные для конкретного отеля и обычно являются частью политики гостиничной концептуализации (например, экологические продукты из собственного хозяйства и вода из собственных скважин; прогулка по морю на катере, принадлежавшему известной исторической личности и т. п.).

Источники:

<https://studmir.com/sushhnost-i-vidy-dopolnitelnyh-gostinichnyh-uslug/>

Взаимодействие с аудиторией:

1. Виды дополнительных услуг в ресторане.
2. Влияние концепции ресторана на структуру дополнительных услуг.
3. Досуговые мероприятия в ресторане.

## **Тема 8.2 Технологии оказания дополнительных услуг в ресторане**

По экономическому признаку дополнительные гостиничные услуги подразделяются на бесплатные, платные и комплиментарные. Перечень бесплатных услуг определяется Правилами пользования гостиницей. Практически во всех отелях мира на безвозмездной основе предоставляются услуги побудки гостя в определенное время, доставка ему корреспонденции, вызов скорой помощи и пользование гостиничной аптечкой, предоставление в номер кипятка, ниток и иголок для мелкого ремонта и т. п.

В определении ассортимента платных услуг гостиница руководствуется существующими стандартами, учитывая назначение и класс предприятия. Перечень платных услуг должен доводиться до сведения гостя через рекламу отеля, помещаться в рекламно-информационных материалах в номерах. Complimentary услуги не входят в перечень бесплатных услуг отеля, хотя и не оплачиваются гостем. Такие услуги используются гостиницей для демонстрации гостю повышенного внимания и предоставляются с определенной целью, чаще всего — сделать рекламу отеля, удержать гостя среди постоянных клиентов. Приветственные напитки, конфета или шоколадка на ночь возле кровати, анимационная программа на встрече-проводы гостя является проявлением политики гедонизации отдыха и способствуют созданию положительного имиджа отеля в глазах клиента.

По форме организации предоставления услуг в гостинице выделяют услуги, предоставляемые непосредственно гостиницей или туристическим комплексом, услуги предприятий, арендующих помещения и площади в отеле, и услуги предприятий, предоставляемых ими на основании договора, заключенного с отелем. В свою очередь услуги, предоставляемые отелем напрямую, включают такие, которые предоставляются на основе самообслуживания, автоматике, собственно работниками отеля (в том числе на жилом этаже и в номерах, а также посреднические услуги) и предприятиями, входящими в состав гостиничного комплекса.

Все чаще в гостиницах внедряются услуги, предоставляемые на основе автоматизации: автоматизированные камеры хранения; автоматы для продажи газет, напитков и кондитерских изделий, для приготовления кофе, чая и других горячих напитков, соков; автоматическая чистка обуви; автоматизированная система побудки гостя; автоматические утюги и гладильные доски и др. Существуют гостиницы, где автоматизирована большая часть, как основных, так и дополнительных услуг. Но в гостиницах высоких категорий преимущество предоставляется участием персонала в обслуживании гостя.

В последнее время наблюдается также тенденция максимизации обслуживания гостя на жилом этаже и в номере. Так, гость, не выходя за пределы своего номера, может получить

большое количество услуг как на основе самообслуживания – пользование чайником и кофеваркой, холодильником, микроволновой печью, телевизором, факсом, компьютером с выходом в Интернет и т.п., так и с участием обслуживающего персонала – свежая пресса в номер, чистка обуви, выставленной на ночь перед номером, и т. д. Стоимость большинства таких услуг входит в стоимость номера, но есть и такие, которые предоставляются на платной основе.

Источники:

<https://studmir.com/sushhnost-i-vidy-dopolnitelnyh-gostinichnyh-uslug/>

Взаимодействие с аудиторией:

1. Технологии взаимодействия ресторана с досуговыми организациями.
2. Ценообразование дополнительных услуг ресторана.
3. Продвижение дополнительных услуг ресторана.
4. Влияние портрета потребителя на формирование спектра дополнительных услуг ресторана.

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. Организация ресторанного дела/ Раздел 1. Организация работы ресторана как предприятия общественного питания**

2. Цели занятия:

- Сформировать представление об основах разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства, в частности в санаторно-оздоровительных организациях

4. Структура практического (семинарского) занятия.

п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Классификация предприятий питания. Состав и особенности оказания услуг ресторана. Состав ресторанной службы: зал и кухня. Состав производственных помещений ресторана.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2	Ресторан как атмосферное место. Виды концепций ресторана. Портрет потребителя ресторана в зависимости от концепции. Кухня ресторана как отражение его концепции. Интерьер ресторана как отражение его концепции.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1: Организация работы ресторана как предприятия общественного питания**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Состав и особенности оказания услуг ресторана.
2. Состав производственных помещений ресторана.
3. Ресторан как атмосферное место.
4. Портрет потребителя ресторана в зависимости от концепции.
5. Кухня ресторана как отражение его концепции.
6. Интерьер ресторана как отражение его концепции.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Классификация предприятий питания.
2. Состав ресторанной службы: зал и кухня.
3. Виды концепций ресторана.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия 2: Технологии работы ресторана**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Роль программного обеспечения в успехе ресторана.
2. Виды программного обеспечения в ресторане.
3. MICROS.
4. R-Keerper.
5. Iiko.
6. Сравнительная характеристика программных продуктов для ресторана.
7. Стандарты обслуживания в ресторане.
8. Технологии работы с жалобами клиентов ресторана.
9. Технологии продаж в ресторане.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Технологии встреч и проводов в ресторане.
2. Технологии приема заказа в ресторане.
3. Технологии проведения расчета в ресторане.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия 3: Организация питания «шведский стол»**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Состав персонала шведской линии.
2. Закуски на шведской линии.
3. Горячие блюда на шведской линии.
4. Каши на шведской линии.
5. Йогурты и молочные продукты на шведской линии.
6. Приготовление блюд в зале на шведской линии: блины, омлет и прочее.
7. Холодные напитки на шведской линии.
8. Горячие напитки на шведской линии.
9. Выпечка на шведской линии.
10. Национальные продукты на шведской линии.
11. Прочие компоненты шведской линии.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Оборудование для работы шведского стола.
2. Технологии пополнения блюд шведской линии.
3. Экономическая эффективность использования шведской линии в ресторане как формы обслуживания.
4. Технологии обслуживания на шведской линии.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия 4: Бизнес-ланч как форма обслуживания табльдот в ресторане**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Технологии приготовления блюд при форме обслуживания табльдот.

2. Портрет потребителя ресторана при форме обслуживания табльдот.
3. Ценообразование при форме обслуживания табльдот.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

##### **форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Состав бизнес-ланча.
2. Функции сотрудников ресторана, работающих на бизнес-ланче.
3. Сервировка стола на бизнес-ланче.
4. Особенности продаж услуг бизнес-ланча рестораном.

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

**Тема практического занятия 5: Банкетное обслуживание в ресторане**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Состав банкетной службы ресторана.
2. Организация банкета в ресторане.
3. Меню ресторана при организации банкетного обслуживания.
4. Виды банкетов в ресторане.
5. Банкет-коктейль.
6. Банкет-чай. Фуршет.
7. Банкет как протокольное мероприятие.
8. Ценообразование банкета.
9. Технологии оказания дополнительных услуг при банкетном обслуживании.
10. Блюда и напитки при обслуживании на банкете.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Технологии приема заказа на банкет.
2. Технологии обслуживания во время банкетов.
3. Состав меню банкета.

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия 6: Обслуживание в ресторане по меню**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

1. Обслуживание в ресторане «а ля карт».
2. Концепция меню в продаже услуг ресторана.
3. Влияние кухни ресторана на состав меню.
4. Состав холодных закусок в меню.
5. Состав салатов в меню.
6. Состав горячих закусок в меню.
7. Состав супов в меню ресторана.
8. Состав горячих блюд в меню ресторана.
9. Состав десертов в меню ресторана.
10. Винная карта ресторана.
11. Состав горячих напитков в меню.
12. Состав безалкогольных холодных напитков в меню ресторана.
13. Блюда от шефа и специальное меню в ресторане.
14. Детское меню в ресторане.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Технология принятия заказа по меню.
2. Технология принятия заказа.
3. Технология подачи блюд в процессе обслуживания.
4. Технология продаж блюд и напитков при обслуживании «а ля карт».
5. Технология расчета с гостем.
6. Электронное меню в ресторане.
7. Приложение ресторана как форма взаимодействия с клиентом ресторана.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7**

**Тема практического занятия 7: Система обслуживания в номерах в гостиничном бизнесе**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 7:**

1. Состав службы обслуживания в номерах в гостинице.
2. Роль службы обслуживания в номерах в успехе работы ресторана.
3. Стандарты работы службы обслуживания в номерах.
4. Специфика меню при организации работы службы обслуживания в номерах.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7**

**форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Технологии принятия заказа при работе room service.
2. Технологии приготовления блюд и напитков при работе room service.
3. Технологии доставки в номер при работе room service.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8**

**Тема практического занятия 8: Организация оказания дополнительных услуг в ресторане**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 8:**

1. Виды дополнительных услуг в ресторане.
2. Влияние концепции ресторана на структуру дополнительных услуг.
3. Досуговые мероприятия в ресторане.
4. Организация концертов в ресторане.
5. Транспортные услуги ресторана.
6. Информационные услуги ресторана.
7. Ивент мероприятия в ресторане.
8. Кейтеринг как дополнительная услуга ресторана.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Технологии взаимодействия ресторана с досуговыми организациями.
2. Ценообразование дополнительных услуг ресторана.
3. Продвижение дополнительных услуг ресторана.
4. Влияние портрета потребителя на формирование спектра дополнительных услуг ресторана.

## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### Раздел 1. Организация работы ресторана как предприятия общественного питания

#### Тема 1.1 Организационная структура ресторана



Источник: <https://edatop.ru/4169-struktura-restorana.html>

#### Тема 1.2 Концепция ресторана

## Понятие «концепция ресторана»

**Концепция** - это техническое задание, или пошаговая инструкция создания ресторана как бизнеса, с подробной разработкой всех его составляющих.

Грамотная концепция сделает успешным сетевой ресторанный бизнес любого формата.



## Этапы разработки сетевой концепции ресторанный бизнеса

### Обязательные элементы:

- ✓ разработка торговой марки, названия сети;
- ✓ разработка экстерьера и интерьера ресторанов, внутреннего дизайна;
- ✓ подбор мебели и посуды ресторанов, кухонного оборудования;
- ✓ разработка меню ресторанов, его дизайна, общего направления, приблизительного списка блюд, винной и коктейльной карты;



Источник: <https://ppt-online.org/300375>

Раздел 2. Технологии работы ресторана

## Этапы работы с гостем



Источник: <https://ppt-online.org/300426>

## Тема 2.2 Программное обеспечение ресторана как предприятия общественного питания



Источник: <https://rb.ru/opinion/restaurant-automation-software/>

### Раздел 3. Организация питания «шведский стол»

#### Тема 3.1. Состав блюд и напитков на шведской линии

ООО Гостиница «Визит»

Утверждаю:  
Директор  
*Гвоздев* Е. Н. Гвоздев

Калькуляционная карточка № 115 от 01.10.2016

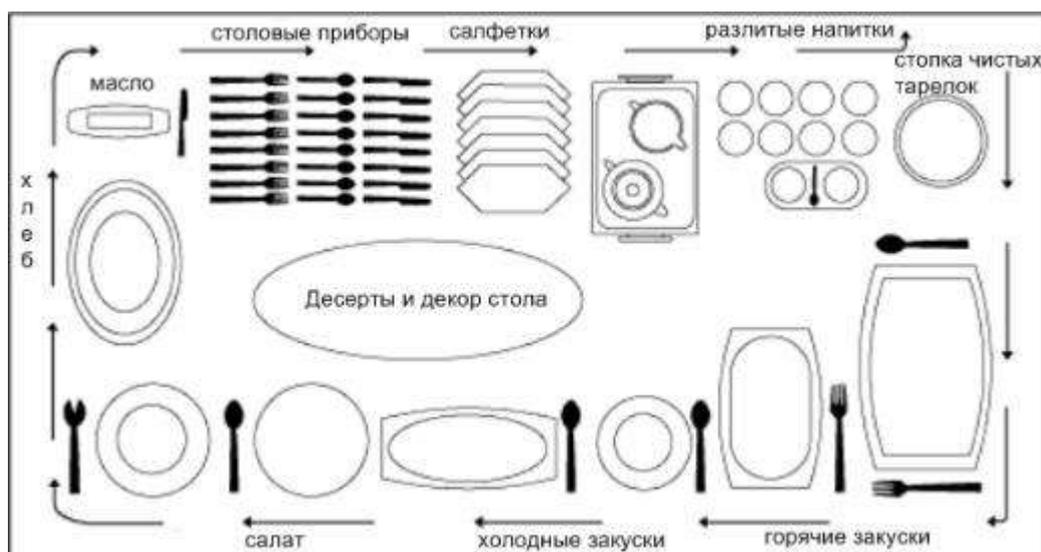
Котлеты рубленые из птицы      Рецепт № 30  
Услуга «шведский стол»  
Технико-технологическая карта № 30

Порядковый номер калькуляции, дата утверждения		№ 1_01.10.2016			
№ п/п	Продукты	Ед. изм.	Кол-во по норме (брутто)	Цена, руб.	Сумма, руб.
1	Курица	кг	23,00	185,00	4255,00
2	Хлеб пшеничный	кг	3,00	50,00	150,00
3	Молоко	кг	4,00	200,00	800,00
4	Внутренний жир	кг	0,40	90,00	36,00
5	Сухари	кг	1,50	100,00	150,00
6	Масло подсолнечное	л	1,00	75,00	75,00
7	Соль поваренная пищевая	кг	0,30	15,00	4,50
8	Перец молотый	кг	0,003	2500,00	7,50
9	Зелень укропа	кг	0,30	350,00	105,00
10	Специи «Смесь трав»	кг	0,002	2400,00	4,80
Итого общая стоимость сырьевого набора на 100 блюд				5587,80	
Наценка (70 %)				3911,46	
Итого общая стоимость 100 блюд				9499,26	
Цена продажи одного блюда, руб.				95	
Выход одного блюда в готовом виде, г				150	

Зав. производством (шеф-повар)      *Мельник*      Б. Ю. Мельник  
Экономист      *Казанцева*      А. В. Казанцева

Источник: [https://www.profiz.ru/se/11\\_2016/chvedskij\\_stol/](https://www.profiz.ru/se/11_2016/chvedskij_stol/)

#### Тема 3.2. Технологии обслуживания на шведской линии



Источник: <https://alexsolor.ru/uncategorized/osobennosti-obsluzhivaniya-shvedskij-stol>

### Раздел 4. Бизнес-ланч как форма обслуживания табльдот в ресторане

## Тема 4.1. Организация обслуживания бизнес-ланча



**МЕНЮ БИЗНЕС-ЛАНЧ**

<b>Салаты</b>		
С-т «Теплый» с цыпленком	1/130	110.00
С-т с фасолью и ветчиной	1/130	110.00
Слоеный торт с рыбой	1/130	110.00
Кесадила с мясом	1/130	110.00
Овощной салат со сметаной/постным маслом	1/130	110.00
<b>Супы</b>		
Гороховый с копченостями	1/250	120.00
Похлебка грибная	1/250	120.00
Бульон с яйцом и сухариками	1/250	120.00
Крем-суп из брокколи с цыпленком	1/250	120.00
<b>Вторые блюда с гарниром</b>		
Шницель рубленый с маринов. огурчиком и рисом /с отварным картофелем/тальятелле	1/200	220.00
Чахохбили из курицы с рисом/картофелем отварным/ тальятелле	1/200	220.00
Тальятелле с морепродуктами в томатном соусе	1/200	220.00
Соте из грибов и овощей с рисом	1/200	220.00
Блинчики с ветчиной и сыром	1/200	220.00

**САЛАТ + СУП = 270.00**  
**САЛАТ + ГОРЯЧЕЕ = 350.00**  
**СУП + ГОРЯЧЕЕ = 370.00**  
**САЛАТ + СУП + ГОРЯЧЕЕ = 430.00**

Включено: хлебная корзинка, десерт, на выбор напиток: морс/квас/чай пакетированный

Источник: <https://ppt-online.org/559357>

## Тема 4.2. Технологии обслуживания клиентов по системе табльдот



«Табльдот» (table d'hote). Отличается от «а ля парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

**Table d'hote**

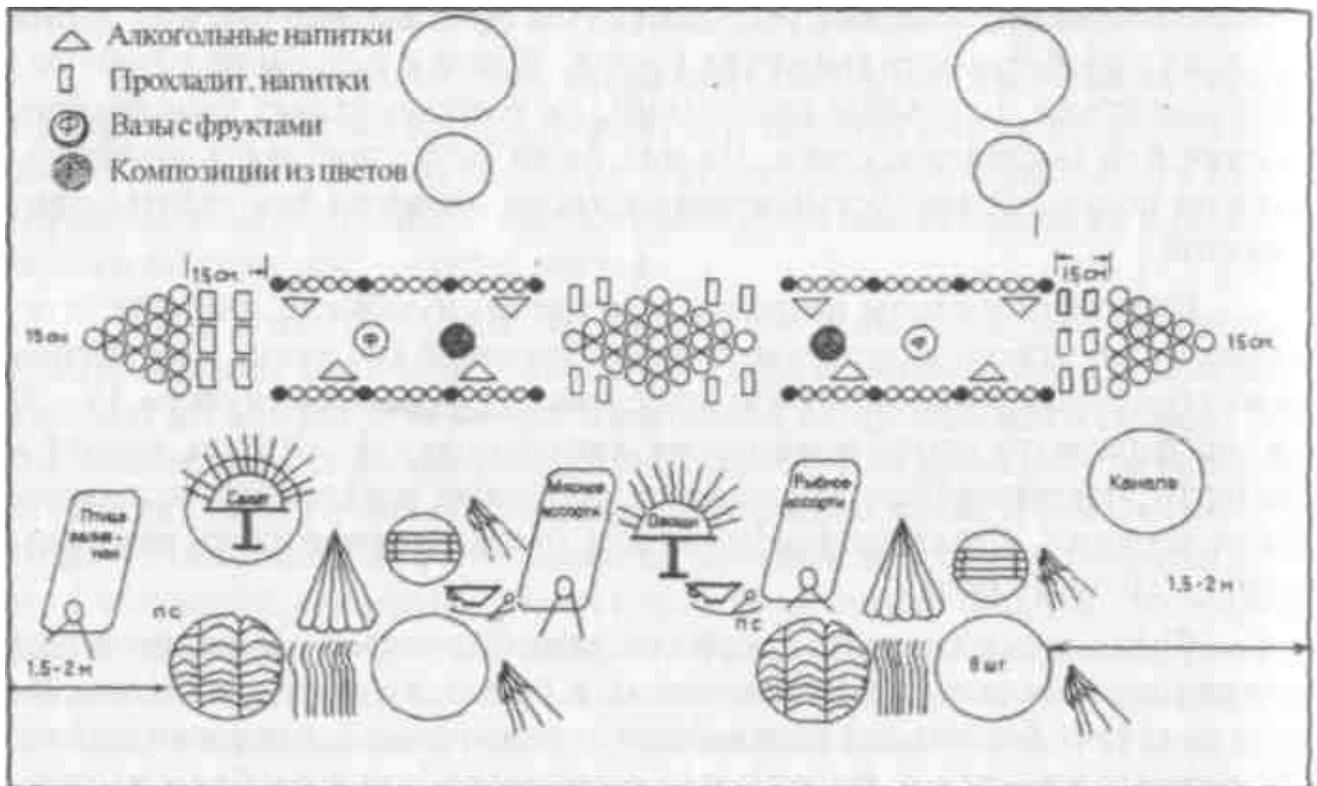
Источник: <https://ppt-online.org/559357>

## Раздел 5. Банкетное обслуживание в ресторане

Тема 5.1 Виды банкетов и состав банкетной службы.



Тема 5.2 Технология обслуживания при организации банкетов



Источник: <https://stroiteh-msk.ru/obzory/trebovaniya-k-inzhenernym-kommunikaciyam-v-mnogokvartirnom-dome.html>

## Раздел 6. Обслуживание в ресторане по меню

### Тема 6.1 Состав меню ресторана



Источник: [https://bstudy.net/692856/turizm/sanatorno\\_kurortnyy\\_kompleks\\_struktura](https://bstudy.net/692856/turizm/sanatorno_kurortnyy_kompleks_struktura)

### Тема 6.2 Технологии обслуживания по меню в ресторане

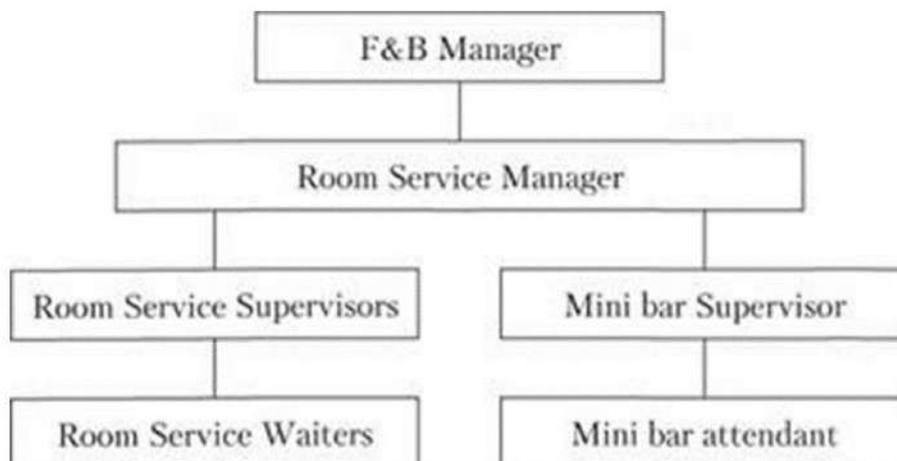


Источник: <https://oroalbero.ru/biznes-plan-dlja-sanatorija-primer/>

## Раздел 7. Система обслуживания в номерах в гостиничном бизнесе

### Тема 7.1 Организация работы службы room service

# Оргструктура службы рум-сервис



Источник: <https://arx.novosibdom.ru/node/2799>

Тема 7.2 Технологии работы службы room service

Room Service order form  
Отель.....  
Дата..... Смена..... Кассир.....

№ комнаты	Кол-во гостей	Время заказа	Содержание заказа	Время доставки	Официант	Поднос тележки	Грязная посуда

Источник: <https://puteshestviya-otdyh.ru/sovety/1>

## Раздел 8. Организация оказания дополнительных услуг в ресторане.

Тема 8.1 Структура дополнительных услуг в ресторане



Источник: <https://studmir.com/sushhnost-i-vidy-dopolnitelnyh-gostinichnyh-uslug/>

### Тема 8.2 Технологии оказания дополнительных услуг в ресторане



Источник:

[https://studref.com/598005/turizm/tehnologiya\\_organizatsiya\\_predostavleniya\\_uslug\\_gostinichnymi\\_predpriyatiyami](https://studref.com/598005/turizm/tehnologiya_organizatsiya_predostavleniya_uslug_gostinichnymi_predpriyatiyami)



Источник: <https://24simba.ru/zdorove-i-bezopasnost/20219-stadii-innovacionnogo-processa-vidy-harakteristiki-i-jetapy/>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	__-__-____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	__-__-____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	__-__-____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

**Москва, 2024**

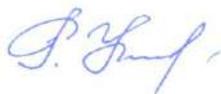
Методические материалы по дисциплине (модулю) «Организация анимационно-досуговой деятельности гостиницы» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля).....	11
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	16
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	26
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	26
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю).....	43
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	43
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	54
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	54
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	60

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При

неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ</b>	
Тема 1.1. Гостиничные анимационные услуги и программы	Особенности и значение гостиничной анимации. Гостиничные анимационные услуги и программы. Структура анимационной службы. Модель специалиста службы анимации
Тема 1.2. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ	Понятие «технология создания анимационных программ». Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
<b>Раздел 2. Концепция event</b>	
Тема 2.1. Понятие «event - менеджмент»	Отрасли права: частное право, уголовное и административное право, государственное право. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски. Вопросы

	ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование. Защита молодежи
Тема 2.2. Маркетинг в event - менеджменте	Планирование маркетинга, контроллинг (контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай ЧП), работа с информацией. Подбор персонала и партнеров
<b>Раздел 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия</b>	
Тема 3.1. Правовые отношения в event - менеджменте	Социальная полезность, культурная значимость, культурно досуговая деятельность
Тема 3.2. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски	Понятие инноваций, новшеств, диверсификации, проектной деятельности, эффективности. Экономический эффект и экономическая эффективность
<b>Раздел 4. Социально-ориентированная экономическая модель культурно-досуговой деятельности</b>	
Тема 4.1. Социальная полезность, культурная значимость анимации	Профессия аниматора. Специфика работы аниматора в условиях санатория. Специфика работы аниматора с детьми дошкольного возраста
Тема 4.2. Культурно досуговая деятельность	Особенности работы аниматора с молодежными коллективами. Работа аниматоров в ресторанном бизнесе. Реклама анимационных программ.
<b>Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности</b>	
Тема 5.1. Инновации в анимационных программах	Анимационные программы в курортных отелях Турции (Египта, Испании, Болгарии, Греции, России). Ценовая политика на рынке анимационных услуг.
Тема 5.2. Эффективность анимационной деятельности	Безопасность в сфере туризма. Безопасность в сфере гостеприимства. Безопасность при организации массовых анимационных мероприятий

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся;

углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме

дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ**

### **Тема 1.1. Гостиничные анимационные услуги и программы**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Экстремальные развлечения в современном мире.
2. Спортивные праздники в истории туризма.
3. Шоу-музеи как культурно-рекреационные объекты познавательного и развлекательного туризма.
4. Особенности семейных досуговых программ.

### **Тема 1.2. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Организация карнавалов и фестивалей в России.

2. Особенности и значение гостиничной анимации.
3. Гостиничные анимационные услуги и программы.
4. Структура анимационной службы.
5. Модель специалиста службы анимации.

## **Раздел 2. Концепция event**

### **Тема 2.1. Понятие «event - менеджмент»**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

Техники ивент-менеджмента.

1. Руководство сотрудниками, работа в команде, мотивация, коммуникация.
2. Техники принятия решений: метод практической ценности и таблица решений.
3. Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод.

### **Тема 2.2. Маркетинг в event - менеджменте**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Вспомогательные средства event-менеджмента: регистратор проекта, протоколы, программное обеспечение, критерии, расчеты в таблицах, программы развития персонала, банк данных и др.
2. Назначение контрольных таблиц и цели их разработки в ивент-менеджменте.
3. Порядок разработки контрольных таблиц. Регистратор проекта.
4. Тейлоринг - степень детализации контрольных таблиц.

## **Раздел 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия**

### **Тема 3.1. Правовые отношения в event - менеджменте**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event – мероприятия.
4. Области использования event – менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (EM), его основное содержание.

### **Тема 3.2. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие инноваций, новшеств, диверсификации, проектной деятельности, эффективности
2. Экономический эффект и экономическая эффективность
3. Анимационный процесс, цели и задачи

## **Раздел 4. Социально-ориентированная модель культурно-досуговой деятельности**

## **Тема 4.1. Социальная полезность, культурная значимость анимации**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Профессия аниматора.
2. Специфика работы аниматора в условиях санатория.
3. Специфика работы аниматора с детьми дошкольного возраста

## **Тема 4.2. Культурно-досуговая деятельность**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности работы аниматора с молодежными коллективами.
2. Работа аниматоров в ресторанном бизнесе.
3. Реклама анимационных программ

## **Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности**

### **Тема 5.1. Инновации в анимационных программах**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Анимационные программы в курортных отелях Турции (Египта, Испании, Болгарии, Греции, России).
2. Ценовая политика на рынке анимационных услуг.

### **Тема 5.2. Эффективность анимационной деятельности**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Безопасность в сфере туризма.
2. Безопасность в сфере гостеприимства.
3. Безопасность при организации массовых анимационных мероприятий.

### *1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)*

## **Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ**

### **Тема 1.1. Гостиничные анимационные услуги и программы**



Источник: [https://bstudy.net/604211/turizm/upravlenie\\_animatsionnoy\\_deyatelnostyu\\_sfere\\_gostepriimstva](https://bstudy.net/604211/turizm/upravlenie_animatsionnoy_deyatelnostyu_sfere_gostepriimstva)

Тема 1.2. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ

**ГОСТИНИЧНАЯ АНИМАЦИЯ** - КОМПЛЕКС РЕКРЕАЦИОННЫХ УСЛУГ, ОСНОВАННЫЙ НА ЛИЧНЫХ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ КОНТАКТАХ АНИМАТОРА ОТЕЛЯ С ГОСТЯМИ.

**ЗАДАЧА АНИМАЦИОННОЙ СЛУЖБЫ** - ПОСТОЯННЫЙ КОНТАКТ С ОТДЫХАЮЩИМИ, РЕЗУЛЬТАТ КОТОРОГО В ЗНАЧИТЕЛЬНОЙ СТЕПЕНИ ВЛИЯЮТ НА ОБЩИЙ ОТЗЫВ ОБ ОТДЫХЕ.



Источник: <https://ppt-online.org/537201>

Раздел 2. Концепция event

Тема 2.1. Понятие «event - менеджмент»



Источник: <https://lektsii.org/10-73611.html>

## Тема 2.2. Маркетинг в event – менеджменте

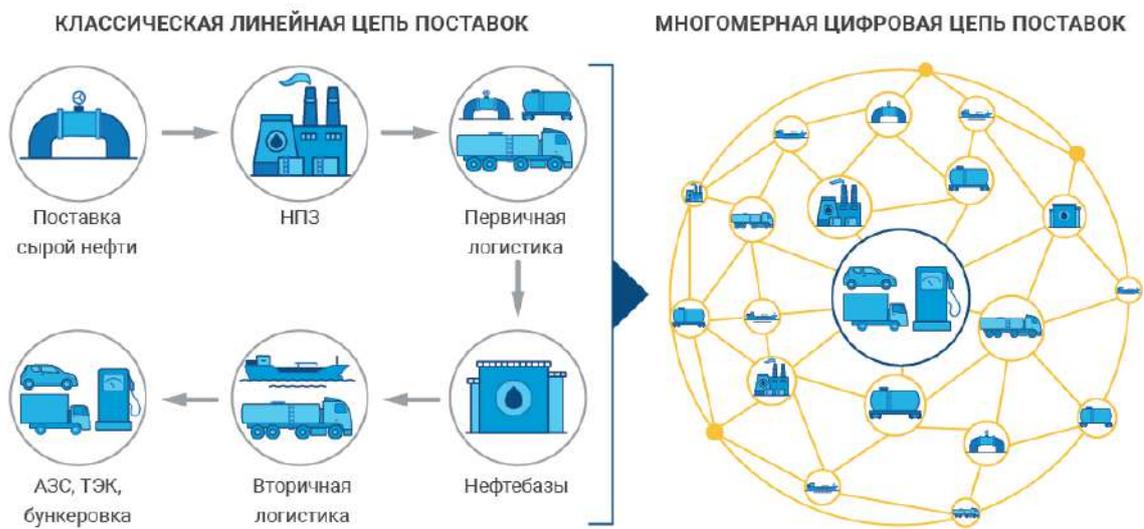
**ТЕХНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ КАК СИСТЕМА СОСТОИТ ИЗ НЕСКОЛЬКИХ ВЗАИМОСВЯЗАННЫХ ПОДСИСТЕМ:**

- ❖ **организационная** – организация совместной деятельности анимационной команды, экономического, технического, рекламного отделов;
- ❖ **инструкторско-методическая** – создание и разработка сценариев мероприятий, текстов экскурсий, подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта;
- ❖ **режиссерская** – распределение ролей, составление плана репетиций, постановка спектакля, шоу;
- ❖ **техническая** – подготовка технических средств (объектов, сооружений, инструментов и т.д.), площадки (сцены) для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения и пр.

Источник: <https://ppt-online.org/373351>

## Раздел 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия

### Тема 3.1. Правовые отношения в event – менеджменте



Источник: <https://diplomof.ru>

### Тема 3.2. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски



Источник: <https://rud.exdat.com/docs/index-790817.html>

## Раздел 4. Социально-ориентированная модель культурно-досуговой деятельности

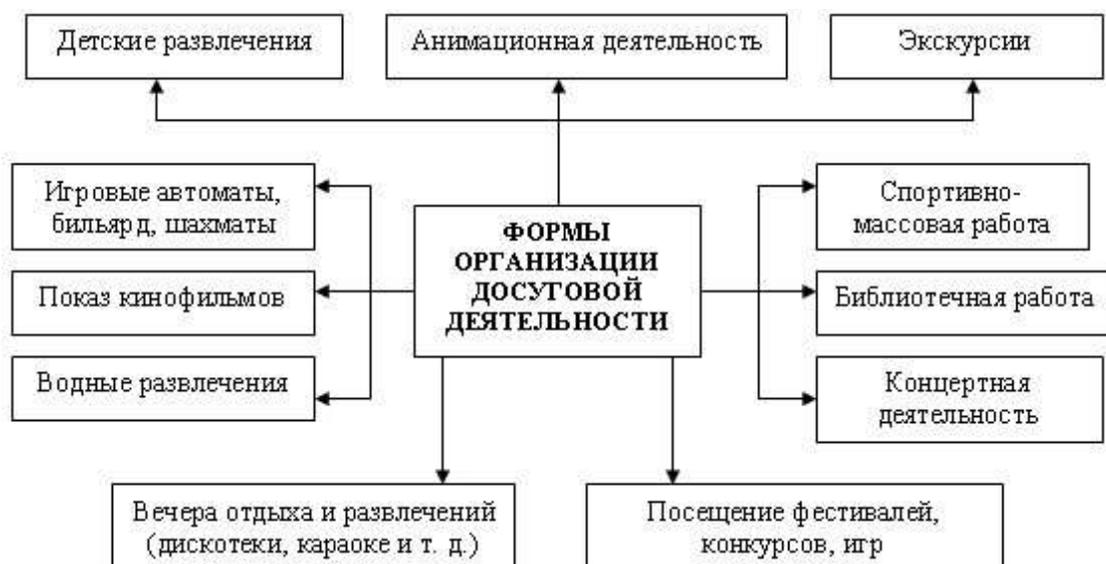
### Тема 4.1. Социальная полезность, культурная значимость анимации

## Принципы культурно-досуговой деятельности:

- принцип приоритета общечеловеческих интересов в процессе освоения духовных и нравственных ценностей;
- принцип всеобщего массового культуротворчества, самоорганизация, самоутверждение личности как доминирующего признака;
- принцип гуманизации содержания и всего воспитательного потенциала, их всеобъемлющего подчинения интересам, потребностям, установкам личности;
- принцип диалектического единства и преемственности культурно-исторического, социально-педагогического и национально-этнического опыта, традиций, инноваций;
- принцип общественно-государственного соуправления социально-культурной деятельностью, обеспечение децентрализации и суверенности региональной политики в социально-досуговой сфере.

Источник: [https://myslide.ru/presentation/1597465539\\_zakupochnaya-logistika](https://myslide.ru/presentation/1597465539_zakupochnaya-logistika)

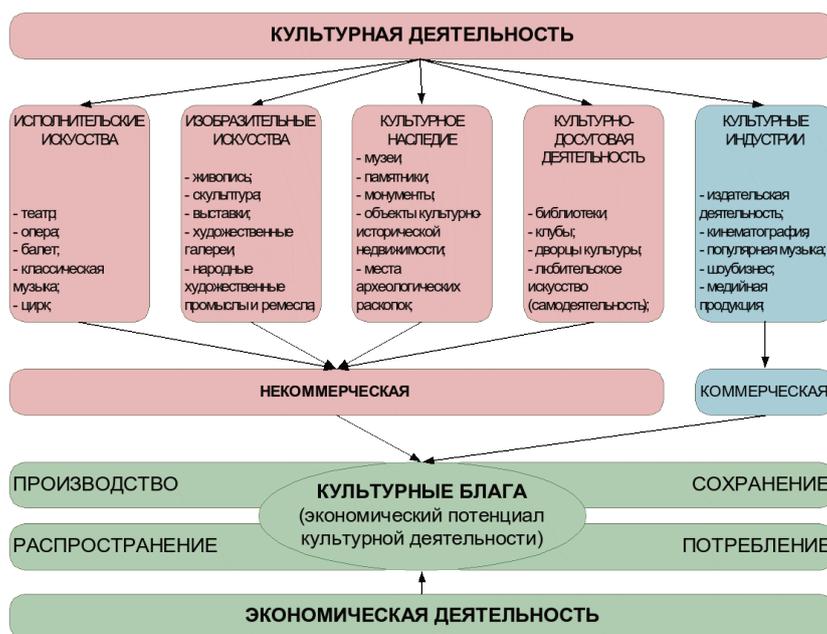
### Тема 4.2. Культурно-досуговая деятельность



Источник: <https://fasad-s.ru/byudzhethnoe-pravo/3244-plan-meropriyatij-po-okhrane-truda-obrazec-2022.html>

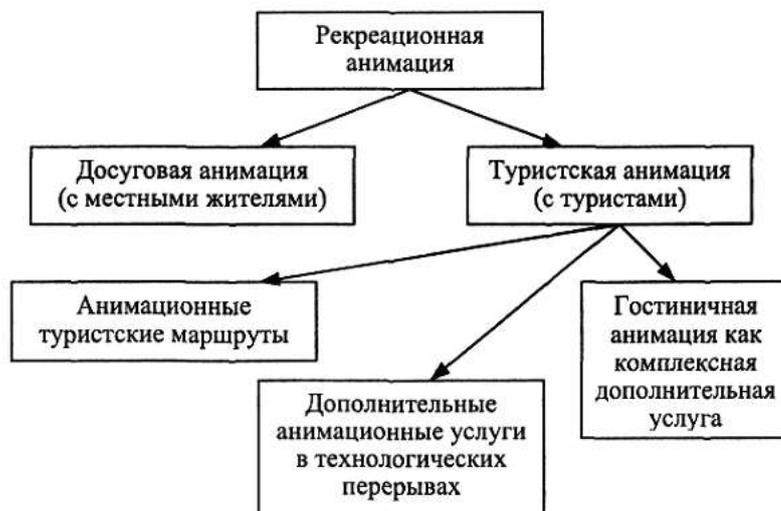
## Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности

### Тема 5.1. Инновации в анимационных программах



Источник: <https://theslide.ru/uncategorized/kulturno-dosugovaya-deyatelnost-i-eyo-mesto>

## Тема 5.2. Эффективность анимационной деятельности



Источник: <https://studfile.net/preview/1669541/page:5/>

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

#### **Алгоритм работы над рефератом**

##### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

##### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

##### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета

приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;

- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

##### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

##### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

##### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

– в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;

– знание по предмету демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;

– свободное владение терминологией;

– ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

– дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

– ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;

– единичные ошибки в терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

– ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

– ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;

– студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;

– студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

– ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

– присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;

– незнание терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;

2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;

3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;

4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;

5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно

используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**2. Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика  
анимационных программ**

Тема 1.1. Гостиничные анимационные услуги и программы

**Изучить особенности и значение гостиничной анимации**

- Сформировать представление о гостиничных анимационных услугах и программах
- Раскрыть основные положения структуры анимационной службы
- Изучить модель специалиста службы анимации

**4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности и значение гостиничной анимации	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Гостиничные анимационные услуги и программы.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Структура анимационной службы. Модель специалиста службы анимации	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

**5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.**

Программное анимационное воздействие на человека во время его отдыха в той или иной мере способствует сохранению и восстановлению его здоровья: соматического, физического, психического, нравственного.

Эти компоненты здоровья и определяют соответствующую условную типологию направлений и программ туристской анимации:

**Первый тип** - спортивные, спортивно-оздоровительные, спортивно-развлекательные программы.

**Второй тип** - зрелищно-развлекательные, приключенческо-игровые программы.

**Третий тип** - познавательные, спортивно-познавательные, культурно-познавательные, экскурсионные, обучающие, любительские и творческо-трудовые программы. Для каждого из этих направлений можно выделить характерные формы анимационной деятельности.

**Четвертый тип** - комплексные программы, комбинированные из однородных программ.

**Спортивные** анимационные программы предназначены для туристов, увлекающихся тем или иным видом спорта и приехавших в спортивно-туристский комплекс для занятий спортом по определенной системе тренировок в сочетании с отдыхом.

**Спортивно-оздоровительные** программы отличаются от спортивных тем, что они рассчитаны на туристов, любителей спорта и активного отдыха, для которых туркомплекс - это единственное место и возможность восстановления сил и здоровья через активные физические нагрузки в условиях чистой природы и чистого воздуха.

**Спортивно-развлекательные** программы ориентированы на туристов любого возраста. Они строятся на вовлечении туристов в активное движение через заманчивые, увлекательные, веселые конкурсы и безобидные состязания.

**Спортивно-познавательные** программы строятся на приобщении туристов к духовно-нравственным ценностям в процессе активного отдыха (походы, пешеходные экскурсии).

**Экскурсионные программы** состояются из различных видов экскурсий, а обучающие программы помогают туристам приобрести различные умения и навыки (в плавании и других различных видах спортивных занятий, ремесел).

Культурно-познавательные анимационные программы туркомплекса строятся на приобщении туриста к культурно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения и включают: посещение музеев, театров, кинотеатров, художественных галерей, парков, выставок, национальных фольклорных мероприятий, концертов, вечеров поэзии, встреч с известными деятелями культуры. Некоторые из этих программ зависимы от платежеспособности туристов, уровня их интеллектуального развития.

**Приключенческо-игровые** анимационные программы строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным (например, участие в ролевых играх и конкурсах, посещении пещер, пиратской вылазке, вечере народных преданий и легенд, ночном походе, ночном спуске на горнолыжном курорте, в тематическом пикнике). Эти программы имеют спрос независимо от возраста, пола, национальности, образования отдыхающих.

Любительские (творческо-трудовые) анимационные программы строятся на привлечении туристов к творчеству, сотворчеству, состязанию в изготовлении местных поделок, что вызывает у них интерес к национальным особенностям местного населения. После участия в такой программе гость отмечает, что он научился общению на местном национальном языке, познакомился с национальными музыкальными инструментами, танцами, кухней и т. д. Формы проведения этих программ могут быть самыми разнообразными: аукцион поделок из природных материалов, конкурс любительской фотографии, фестиваль авторских стихов и песен, концерт вокальных и инструментальных исполнителей, выставка детского рисунка, песочной скульптуры и т. д.

Зрелищно-развлекательные анимационные программы включают: праздничные мероприятия, конкурсы, фестивали, карнавалы, тематические дни, ярмарки, дискотеки, танцевальные вечера, концерты художественной самодеятельности и т. д.

**Анимационные программы** типа «общение по интересам» являются по сути дела комбинациями из упомянутых программ, однако здесь необходимо уделить больше внимания

той непринужденной, ненавязчивой, комфортной обстановке, которая располагала бы к общению соответственно интересам, желаниям, темпераментам, национальностям и т. д. Для этого необходим хороший аниматор - «затравщик», катализатор такого общения. При разработке этих программ ставятся, в частности, следующие цели:

- удовлетворение потребности самовыражения;
- поощрение туристов (гостей, отдыхающих) в развитии своих умений;
- направление развлечений и навыков в созидательное русло;
- избавление от ежедневных проблем и стрессов;
- изменение имиджа и расслабление напряжения;
- приобретение дополнительных знаний в области культуры.

Для того чтобы удовлетворить потребности гостей разных национальностей, возрастов, достатков и возможностей (физических, интеллектуальных и т. д.), программы анимации должны меняться на протяжении всего сезона по содержанию, интенсивности, времени проведения и по другим параметрам.

Анимационные программы в значительной мере зависят от размера отеля, его месторасположения, функциональной ориентации, имеющихся возможностей (в том числе по спектру оказываемых дополнительных услуг), а также от профессионализма и степени универсальности тураниматоров, от их таланта,

Качество и объем выполняемых анимационных программ в туркомплексах, отелях определяются в существенной степени наличием требуемого персонала и в целом - эффективностью анимационного менеджмента.

В небольшом отеле анимационными программами может заниматься один человек - менеджер туранимации, в туркомплексе среднего размера - отдел (служба) туранимации, а в крупных курортных и клубных туркомплексах - специализированные анимационные центры (центры досуга).

**Источник:** <https://studfile.net/preview/4113519/page:21/>

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Типология направлений и программ туристской анимации
2. Спортивно-оздоровительные программы
3. Экскурсионные программы
4. Анимационные программы

## **1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

### **2. РАЗДЕЛ 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ**

**Тема 1.2. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ**

#### **3. Цели занятия.**

- изучить понятие «технология создания анимационных программ»
- сформировать представление о композиционном построении сценарного материала в анимационных программах
- Раскрыть положение о монтаже как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие «технология создания анимационных программ»	Информационная лекция

		Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Рассмотрим технологию создания анимационных программ. Под технологией создания анимационных программ понимается комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств (объектов, сооружений, инструментов и приспособлений).

Это сложный и многоплановый процесс, поскольку решает следующие задачи: создание анимационных программ, экономический просчет стоимости каждой программы, их реализацию и, наконец, творческое воплощение запрограммированных анимационных мероприятий с последующим анализом. Данный технологический процесс представляет собой целостную систему, в которой взаимодействуют все компоненты [10].

Технология создания и реализации анимационных программ, как система состоит из нескольких взаимосвязанных подсистем. Рассмотрим каждую из них:

Организационная - организация совместной деятельности анимационной команды, экономического, технического, рекламного отделов;

Инструкторско-методическая - создание и разработка сценариев мероприятий, текстов экскурсий, подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта;

Режиссерская - распределение ролей, составление планов репетиций, постановка спектакля, шоу;

Техническая - подготовка технических средств (объектов, сооружений, инструментов и т.д.), площадки (сцены) для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения и пр.

Все подсистемы составляют систему технологии, которая служит основанием функционирования анимационной службы. Анимационная деятельность - это реальный и совершенно особый мир с присущими только ему правилами действия, которые совершают

профессионалы, чтобы включить в процесс их совершения как можно больше людей. Здесь существуют свои специфические закономерности функционирования анимационной деятельности.

Технологический процесс создания анимационных программ включает следующие элементы:

- объект деятельности - обслуживаемые туристы, население (группы и отдельные личности)

**Источник:** <https://allrefrs.ru/4-17797.html#:~:text=Под%20технологией%20создания%20анимационных%20программ,анимационных%20мероприятий%20с%20последующим%20анализом>

**Вопросы к обсуждению:**

1. Технология создания анимационных программ
2. Элементы технологического процесса по созданию анимационных программ
3. Основные этапы технологического процесса при подготовке и проведении анимационных программ

**1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**2. Раздел 2. Концепция event**

**Тема 2.1. Понятие «event - менеджмент»**

**3. Цели занятия.**

- изучить контроллинг в event-менеджменте
- Раскрыть положение о подборе персонала и партнеров
- 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Планирование ивент мероприятий, контроллинг (контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай ЧП)	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Работа с информацией	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Подбор персонала и партнеров	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Event-логистика - это деятельность по планированию, контролю, хранению и управлению материальными и нематериальными потоками, выполняемыми в процессе организации специальных мероприятий. Сюда также входит передача, хранение и обработка информации. При планировании материально-технического обеспечения любого мероприятия должны учитываться аспекты каждой индивидуальной программы события и места проведения.

Логистика включает все виды деятельности, обеспечивающие поступление продуктов (товаров, услуг) в нужное время и в нужное место. Event-логистика охватывает все действия, необходимые для того, чтобы обеспечить слаженное и бесперебойное проведение event-мероприятий. Сюда, наряду с надлежащим обеспечением питанием, относятся также и поданный по расписанию пригородный автобус, и вовремя опорожненный мусорный бак. Таким образом, логистика охватывает различные виды материальных, информационных и кадровых потоков.

От логистики требуется, чтобы она готовила материалы (продукты, товары), персонал, обслуживание и информацию к поступлению:

- в нужное время;
- в нужное место;
- в правильной очередности;
- надлежащего качества;
- по подходящей цене.

Хотя результаты всех этих действий различны, все же их организационные задачи имеют много общего. По каждой позиции следует позаботиться о том, чтобы поставка была обеспечена к строго намеченному времени. Поскольку процесс должен функционировать четко и бесперебойно, требуется тщательно спланированное квалифицированное обслуживание.

**Источник:** <https://www.sostav.ru/columns/evmark/2007/>  
<http://www.univer5.ru/mededzhment/event-menedzhment/4.-logistika>

Вопросы к обсуждению:

1. Подбор персонала и партнеров
2. Планирование материально-технического обеспечения мероприятия

### 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

#### 2. Раздел 2. Концепция event

#### Тема 2.2. Маркетинг в event - менеджменте

#### 3. Цели занятия.

- изучить маркетинг в event-менеджменте

Руководство сотрудниками, работа в команде, мотивация, коммуникация.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Маркетинг ивент мероприятий	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод. Вспомогательные средства event-менеджмента: регистратор проекта, протоколы, программное обеспечение	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Назначение контрольных таблиц и цели их разработки в ивент-менеджменте.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Event-логистика - это деятельность по планированию, контролю, хранению и управлению материальными и нематериальными потоками, выполняемыми в процессе организации специальных мероприятий.

Ниже мы рассмотрим прежде всего ведущую и характерную для event тему продовольственного снабжения, а затем перейдем к обсуждению логистики в целом, отдельно коснувшись вопросов транспортировки и готовности предоставить по первому требованию товары, людей и энергию.

Первый из них - это информация и способы ее структуризации. Да, суть управления различными потоками в рамках работ по проведению специального мероприятия - это скорее неизбежные переговоры (с подрядчиками, персоналом и так далее) и обязательный контроль, но в то же время именно наличие необходимой информации в правильно структурированном виде - это один из залогов успеха.

Что же касается непосредственно сути той информации, которая нам понадобится, то, понятное дело, есть множество различных вариантов, но, как бы то ни было, перечень самых важных моментов выглядит следующим образом: □ список ключевых в рамках работ по проведению специального мероприятия событий/точек, от которых, в конечном счете, зависит, запустится наш проект или нет (в качестве примера: доставка оборудования, производство раздаточных материалов, рассылка приглашений и так далее);

□ список всех без исключения сторонних компаний и частных лиц (подрядчиков, поставщиков, партнеров) с указанием активностей внутри специального мероприятия, в которых они принимают участие, и контактных данных;

□ список всех сотрудников компании, тем или иным образом задействованных в организации нашего специального мероприятия, с перечислением их обязанностей и участков, за которые они несут ответственность;

□ кроме того, как показывает практика, очень полезно всегда иметь под рукой бюджет проекта, в котором прописаны все расходы, вплоть до транспортных расходов наших менеджеров.

**Источник:** <https://www.sostav.ru/columns/evmark/2007/>  
<http://www.univer5.ru/menedzhment/event-menedzhment/4.-logistika>

Вопросы к обсуждению:

1. Планирование маркетинга
2. Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод.
3. Вспомогательные средства event-менеджмента: регистратор проекта, протоколы, программное обеспечение

## **1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

### **2. Раздел 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия**

#### **Тема 3.1. Правовые отношения в event - менеджменте**

#### **3. Цели занятия.**

- изучить отрасли права
- Раскрыть положение о страховании

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Сущность event - мероприятия, его характеристики.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Этапы планирования event – мероприятия. Области использования event – менеджмента	Информационная лекция Обзорная лекция

		Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
--	--	--

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Статьей 31 Конституции Российской Федерации закреплено право граждан Российской Федерации собираться мирно, без оружия, проводить собрания, митинги и демонстрации, шествия и пикетирование. В целях реализации указанного конституционного права в Российской Федерации издан Федеральный закон от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях» (далее - Закон), которым определен порядок организации и проведения публичных мероприятий.

Указанный Федеральный закон определяет публичное мероприятие как открытую, мирную, доступную каждому, проводимую в форме собрания, митинга, демонстрации, шествия или пикетирования либо в различных сочетаниях этих форм акцию, осуществляемую по инициативе граждан Российской Федерации, политических партий, других общественных объединений и религиозных объединений, в том числе с использованием транспортных средств.

Сущность публичного мероприятия заключается в добровольном осуществлении гражданином законных акций и иных мероприятий, целью которых является привлечение внимания на проблемы, имеющиеся в его жизни или жизни определенных слоев общества, коллектива. Важным требованием порядка проведения публичных мероприятий граждан является совершение действий и поступков, не выходящих за рамки дозволенного и не нарушающих права других лиц. Мероприятие должно проходить мирно и без использования оружия, что является основополагающим конституционным требованием для реализации права каждого на публичные мероприятия.

Организатором публичного мероприятия могут быть один или несколько граждан Российской Федерации (организатором демонстраций, шествий и пикетирований - гражданин Российской Федерации, достигший возраста 18 лет, митингов и собраний - 16 лет), политические партии, другие общественные объединения и религиозные объединения, их региональные отделения и иные структурные подразделения, взявшие на себя обязательство по организации и проведению публичного мероприятия. Организатором массового мероприятия в органы исполнительной власти субъекта РФ или орган местного самоуправления в письменной форме подается уведомление о проведении публичного мероприятия (за исключением собрания и пикетирования, проводимого одним участником) в срок не ранее 15 и не позднее 10 дней до дня массовой акции. При проведении пикетирования группой лиц уведомление может подаваться в срок не позднее трех дней до дня его проведения.

**Источник:** <https://гатчина.78.мвд.рф/document/23464671>

### Вопросы к обсуждению:

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия

# 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

## 2. Раздел 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия

### Тема 3.2. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски

#### 3. Цели занятия.

- сформировать представление о финансовых рисках, эксплуатационных рисках, правовых рисках

- Раскрыть положение о страховании

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Сущность event - мероприятия, его характеристики.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Этапы планирования event – мероприятия. Области использования event – менеджмента	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Публичные мероприятия имеют достаточно обширную область для реализации. К видам публичных мероприятий относят следующие:

демонстрация - организованное публичное выражение общественных настроений группой граждан с использованием во время передвижения, в том числе на транспортных средствах, плакатов, транспарантов и иных средств наглядной агитации;

собрание - совместное присутствие граждан в специально отведенном или приспособленном для этого месте для коллективного обсуждения каких-либо общественно значимых вопросов;

митинг - массовое присутствие граждан в определенном месте для публичного выражения общественного мнения по поводу актуальных проблем преимущественно общественно-политического характера;

пикетирование - форма публичного выражения мнений, осуществляемого без передвижения и использования звукоусиливающих технических средств путем размещения у пикетируемого объекта одного или более граждан, использующих плакаты, транспаранты и иные средства наглядной агитации, а также быстровозводимые сборно-разборные конструкции;

шествие - массовое прохождение граждан по заранее определенному маршруту в целях привлечения внимания к каким-либо проблемам.

Организация публичного мероприятия заключается в оповещении его возможных участников, и подаче уведомления о проведении публичного мероприятия в соответствующий орган исполнительной власти субъекта РФ или орган местного самоуправления, проведении предварительной агитации, изготовлении и распространении средств наглядной агитации, других действий, не противоречащих законодательству, совершаемых в целях подготовки и проведения публичного мероприятия.

**Источник:** <https://гатчина.78.мвд.рф/document/23464671>

**Вопросы к обсуждению:**

1. Области использования event - менеджмента
2. Понятие «event - менеджмент» (EM), его основное содержание.
3. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.

**1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**2. Раздел 4. Социально-ориентированная модель культурно-досуговой деятельности**

**Тема 4.1. Социальная полезность, культурная значимость анимации**

**3. Цели занятия.**

- изучить социальную полезность
- сформировать представление о культурной значимости
- Раскрыть положение о культурно досуговой деятельности

**4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Профессия аниматора.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Специфика работы аниматора в условиях санатория.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия

		Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Специфика работы аниматора с детьми дошкольного возраста.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Правильно было бы говорить о демократическом и социальном государстве как некотором идеальном нормативе, к которому необходимо стремиться. Соответственно, этот норматив может рассматриваться как обязательный и для культурно-досуговой деятельности, способствующей его реализации. И здесь, конечно, особая роль принадлежит взаимодействию культурно-досуговых учреждений с различными гражданскими объединениями, структурами, движениями, способствующими продвижению общества в сторону демократического и социально ориентированного государства. Но это в свою очередь требует усиления социальной компоненты в культурно-досуговой деятельности.

В условиях переходного периода именно ориентация на решение социальных задач, способствующих формированию социально-ориентированного и демократического государства, должна составлять один из приоритетов культурно-досуговой деятельности. Соответственно, и сама эта деятельность должна оцениваться с позиций ее социальной эффективности. Причем «понятие социальной эффективности само по себе не несет в себе априорной положительной оценки рассматриваемого явления. Оно лишь указывает на то, что такое явление вызвало массовый интерес, стало массово привлекательным и объединило людей для совместных более или менее организованных действий. Соответственно, при оценке социокультурной политики для прояснения ее содержания категорию социальной эффективности следует дополнить такими понятиями как:

- — *социальная полезность*, под которой в данном случае понимаются все качества решения или его результата, способствующие повышению культурной компетенции членов общества, минимизации социальных напряжений и конфликтов, повышению качества жизни членов общества, включая социальные услуги;

— *культурная значимость*, под которой в данном случае понимаются все качества явления, события, политического решения, способствующие формированию новых элементов в отношениях людей с окружением или новых способов их организации, обеспечивающие людям больше возможностей контролировать опасные для них аспекты окружения»

В этой ситуации особая роль принадлежит досуговым и оздоровительным программам, организуемым, преимущественно, в клубных учреждениях, непосредственно работающих с различными группами населения. Между тем, роль клубных учреждений в решении социальных задач средствами культурной деятельности по-настоящему еще не осмыслена. Это отражается и на характере государственного финансирования в сфере культурной политики.

**Источник:** [https://studme.org/210708/sotsiologiya/sotsialno\\_orientirovannaya\\_ekonomicheskaya\\_model\\_kulturno\\_dosugovoy\\_deyatelnosti](https://studme.org/210708/sotsiologiya/sotsialno_orientirovannaya_ekonomicheskaya_model_kulturno_dosugovoy_deyatelnosti)

## Вопросы к обсуждению:

1. В чем заключаются социальная и культурная значимость?
2. Культурно досуговая деятельность
3. Основы социальных стандартов финансирования культурно-досуговой деятельности

## 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

### 2. Раздел 4. Социально-ориентированная модель культурно-досуговой деятельности

#### Тема 4.2. Культурно-досуговая деятельность

#### 3. Цели занятия.

- изучить профессию аниматора
- сформировать представление о специфике работы аниматора со школьниками
- раскрыть рекламу анимационных программ

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности работы аниматора с молодежными коллективами.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Работа аниматоров в ресторанном бизнесе.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Реклама анимационных программ	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Эта экономическая модель культурно-досуговой деятельности не получила широкого распространения как на федеральном, так и на региональном уровне ввиду опасения ведомства культуры «раствориться» в деятельности социальных служб, благотворительных организаций. Другая причина — сложность разработки показателей и критериев оценки культурных процессов на языке социальной эффективности.

Базовой нормативной характеристикой цивилизованной государственной социальной политики, как известно, является реализация принципа социальной справедливости, понимаемого как обеспечение всех слоев населения достойным уровнем жизни.

Последний в соответствии с мировой практикой возможен, если вместо его спекулятивных трактовок создавать предпосылки социально-ориентированного и демократического государства.

Если на федеральном уровне основное финансирование осуществляется по статьям «особо ценные объекты культурного наследия» и «учреждения культуры федерального статуса», то в муниципальных бюджетах основное внимание уделено клубным учреждениям. Если учесть, что именно на муниципальном уровне, в основном, осуществляется непосредственный контакт населения с культурными ценностями, налицо несовпадение финансовых стратегий федерального и муниципального уровня, прежде всего, с точки зрения адреса финансирования.

На первый взгляд, такое несовпадение может показаться естественным. На то и существует федеральный уровень, чтобы проявлять заботу в первую очередь о культурных объектах, обеспечивающих международный престиж России, об объектах и учреждениях общенационального значения. Но при такой постановке вопроса («или-или») интересы самого населения регионов не являются объектом долгосрочной культурной стратегии.

**Источник:** [https://studme.org/210708/sotsiologiya/sotsialno\\_orientirovannaya\\_ekonomicheskaya\\_model\\_kulturno\\_dosugovoy\\_deyatelnosti](https://studme.org/210708/sotsiologiya/sotsialno_orientirovannaya_ekonomicheskaya_model_kulturno_dosugovoy_deyatelnosti)

**Вопросы к обсуждению:**

1. Особенности работы аниматора с молодежными коллективами.
2. Работа аниматоров в ресторанном бизнесе.
3. Реклама анимационных программ.

**1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**2. Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности**

**Тема 5.1. Инновации в анимационных программах**

**3. Цели занятия.**

- изучить инновации в анимации
- сформировать представление о понятиях инноваций, новшеств, диверсификации
- Раскрыть положение об анимационном процессе, его целях и задачах

**4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятия инноваций, новшеств	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Инновации в анимации	Информационная

		лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Понятия диверсификации, проектной деятельности, эффективности	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Важной частью многоплановой деятельности гостиничного предприятия, выражением высокой степени ее профессионализма, является организация анимации. Это является своеобразной и очень действенной формой рекламы, повторного привлечения клиентов и их знакомых, осуществляющей продвижение данного продукта на рынке гостиничных услуг, а, следовательно, повышающей эффективность, доходность и рентабельность предприятия. Неоспоримым фактором повышения конкурентоспособности отеля, определяющим выбор в пользу того или иного места отдыха, может стать новое зарождающееся направление "гостиничной анимации" в самом широком смысле этого понятия. Именно анимация является источником большой дополнительной прибыли отеля, привлекательности турпродукта, и поэтому в профессионалах данного профиля заинтересованы все современные гостиничные и туристские предприятия. В то же время наблюдается недостаток высококвалифицированных специалистов в этой области и недостаточное внимание к этой проблематике. У собственников туристической индустрии и гостиничного бизнеса в нашей стране уже в основном сформировалось понимание всей важности предоставления данного вида услуг, но на практике далеко не все хозяйствующие субъекты указанного рынка уделяют заслуженное внимание организации анимационного сервиса. В связи с этим выбранная тема становится не только интересной, но и весьма актуальной.

Опираясь на труды и исследования И.В. Зорина, В.А. Квартального, М.Б. Биржакова, Т.И. Гальпериной, И.И. Булыгиной, Н.И. Гаранина, а также на методическое сопровождение учебных программ «Технология организации анимационной деятельности», «Менеджмент туристской анимации» и т.д., нами предпринята попытка обосновать характер и особенности туристической анимации на базе практических рекомендаций, а также разработки механизма их реализации.

С целью изучения способов организации досуга туристов на предприятиях гостиничного сервиса, поставлены следующие задачи исследования:

- Изучить теоретические аспекты и выявить природу организации досуга туристов на предприятиях гостиничного сервиса;
- Рассмотреть цели и задачи анимационного процесса, роль анимационной службы и структуры менеджмента анимации;
- Выявить многообразие существующих форм и программ досуговой анимационной деятельности через их виды, функции и соответствующую им условную типологию;

**Источник:** [https://studwood.net/1812459/marketing/osobennosti\\_animatsionnoy\\_deyatelnosti\\_na\\_predpriyatyah\\_gostinichnogo\\_servisa](https://studwood.net/1812459/marketing/osobennosti_animatsionnoy_deyatelnosti_na_predpriyatyah_gostinichnogo_servisa)

**Вопросы к обсуждению:**

1. Понятие инноваций, новшеств, диверсификации, проектной деятельности, эффективности
2. Инновации в анимации
3. Анимационный процесс, цели и задачи

**1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**2. Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности**

**Тема 5.2. Эффективность анимационной деятельности**

**3. Цели занятия.**

-изучить эффективность анимационной деятельности

- сформировать представление о проектной деятельности, эффективности

**4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Безопасность в сфере туризма. Безопасность в сфере гостеприимства	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2.	Анимационные программы в курортных отелях Турции (Египта, Испании, Болгарии, Греции, России).	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
3.	Понятия диверсификации, проектной деятельности, эффективности	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

**5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией**

Анимация - это разновидность туристской деятельности, осуществляемой на туристском предприятии (отель, гостиница и.т.д), которая вовлекает туристов в разнообразные мероприятия через участие в специально разработанных программах досуга.

Для того чтобы в полной мере понять сущность анимационной деятельности, необходимо рассмотреть содержание, цели и задачи анимационного процесса, так как каждая анимационная услуга представляет особый процесс деятельности, суть которого обусловлена конкретными закономерностями (тематичностью, эмоциональностью, активностью, целеустремленностью).

Разнообразие функций туристской анимации обусловило и многообразие видов анимационной деятельности, а также и большую разновидность анимационных программ и мероприятий. Различие понятий «анимация», «рекреационная анимация», «гостиничная анимация», «туристская анимация» связано с многообразием существующих форм и программ досуговой анимационной деятельности.

Важно отметить, что понятие рекреационная анимация шире, чем понятия туристская и гостиничная анимация. Что касается туристской и гостиничной анимации, то они тесно связаны с рекреационной, так как главная роль анимационных программ как в гостиничных комплексах, так и специализированных анимационных турах заключается в оздоровлении отдыхающих, а также в отвлечении их от повседневных забот и в восстановлении жизненных сил и энергии.

**Источник:**[https://studwood.net/1812459/marketing/osobennosti\\_animatsionnoy\\_deyatelnosti\\_na\\_predpriyatyah\\_gostinichnogo\\_servisa](https://studwood.net/1812459/marketing/osobennosti_animatsionnoy_deyatelnosti_na_predpriyatyah_gostinichnogo_servisa)

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Изучение зарубежного и российского опыта по вопросам анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
2. Подготовка и требования к персоналу в анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
3. Отражение в отчетности анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Задания к разделу 1**

**1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**2. РАЗДЕЛ 1. ФУНКЦИИ ТУРИСТСКОЙ АНИМАЦИИ, ТИПОЛОГИЯ, ВИДЫ И  
СПЕЦИФИКА АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ**

**Тема 1.1. Гостиничные анимационные услуги и программы**

**Цели занятия:**

1. Изучить особенности и значение гостиничной анимации
2. Сформировать представление о гостиничных анимационных услугах и программах
3. Раскрыть основные положения структуры анимационной службы
4. Изучить модель специалиста службы анимации

**4. Структура практического занятия.**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание (кратко)</b>	<b>Методы и средства обучения</b>
1.	Особенности и значение гостиничной анимации	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Гостиничные анимационные услуги и программы.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Структура анимационной службы. Модель специалиста службы анимации	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

**5. Содержание практического (семинарского) и взаимодействие с аудиторией.**

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Праздники и зрелища в истории мировой культуры.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Индустрия развлечений в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развлечения в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.
6. Карнавал: история и современность.
7. Игры современного мира.
8. Пейнтбол – игра для сильных и смелых.
9. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в России.

### **1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ 2. РАЗДЕЛ 1. ФУНКЦИИ ТУРИСТСКОЙ АНИМАЦИИ, ТИПОЛОГИЯ, ВИДЫ И СПЕЦИФИКА АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ**

**Тема 1.2. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ**

#### **3. Цели занятия.**

- изучить понятие «технология создания анимационных программ»
- сформировать представление о композиционном построении сценарного материала в анимационных программах
- Раскрыть положение о монтаже как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ

#### **4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Понятие «технология создания анимационных программ»	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

### **5.Содержание практического (семинарского)и взаимодействие с аудиторией**

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Темы рефератов:**

1. Экстремальные развлечения в современном мире.
2. Спортивные праздники в истории туризма.
3. Костюмированные туры.
4. Шоу-музеи как культурно-рекреационные объекты познавательного и развлекательного туризма.
5. Особенности семейных досуговых программ.
6. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
7. История развития азартных игр.
8. Современные интеллектуальные игры.
9. Организация карнавалов и фестивалей в России.
10. Особенности и значение гостиничной анимации.
11. Гостиничные анимационные услуги и программы.
12. Структура анимационной службы.
13. Модель специалиста службы анимации.
14. Понятие «технология создания анимационных программ».
15. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
16. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
17. Разработка сценариев

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

#### **форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.
8. Особенности и значение гостиничной анимации.
9. Гостиничные анимационные услуги и программы.
10. Структура анимационной службы.
11. Модель специалиста службы анимации
12. Понятие «технология создания анимационных программ».
13. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
14. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.

### **Задания к разделу 2**

- 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**
- 2. Раздел 2. Концепция event**

## Тема 2.1. Понятие «event - менеджмент»

### 3. Цели занятия.

- изучить концепцию и особенности event-менеджмента в гостинице
- Раскрыть положение о подборе персонала и партнеров

### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	контроллинг (контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай ЧП)	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Работа с информацией	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Подбор персонала и партнеров	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

### 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания: реферат**

#### Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event – мероприятия
4. Проект-менеджмент: треугольник проекта - результат, ресурсы, сроки.
5. Структурный план проекта. Планирование проекта - планирование времени (фазы/вехи), сетевой план, диаграмма Ганта.
6. Планирование ресурсов: оценка затрат, планирование затрат, планирование персонала. Контроллинг проекта, отчетность. Контроль времени / сроков.
7. Событийный маркетинг
8. Применение событийного маркетинга на различных рынках.
9. Примеры успешных event-проектов.

## 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

### 2. Раздел 2. Концепция event

#### Тема 2.2. Маркетинг в event - менеджменте

### 3. Цели занятия.

- изучить маркетинг и его особенности в ивенте
- сформировать представление о роли маркетинг в ивент концепции

### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Маркетинг ивент мероприятий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод. Вспомогательные средства event-менеджмента: регистратор проекта, протоколы, программное обеспечение	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Назначение контрольных таблиц и цели их разработки в ивент-менеджменте.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

## 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event – мероприятия
4. Проект-менеджмент: треугольник проекта - результат, ресурсы, сроки.
5. Структурный план проекта. Планирование проекта - планирование времени (фазы/вехи), сетевой план, диаграмма Ганта.
6. Планирование ресурсов: оценка затрат, планирование затрат, планирование персонала. Контроллинг проекта, отчетность. Контроль времени / сроков.
7. Событийный маркетинг
8. Применение событийного маркетинга на различных рынках.
9. Примеры успешных event-проектов.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия
4. Области использования event - менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
6. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.
8. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.

### Задания к разделу 3

## 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

### 2. Раздел 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия

#### Тема 3.1. Правовые отношения в event - менеджменте

#### 3. Цели занятия.

- правовые аспекты в ивент менеджменте
- Раскрыть положение о культурно досуговой деятельности

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Сущность event - мероприятия, его характеристики.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Этапы планирования event – мероприятия	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

#### 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

#### Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия
4. Области использования event - менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
6. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.

## 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

### 2. РАЗДЕЛ 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия

#### Тема 3.2. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски

#### 3. цели занятия.

- изучить финансовые риски
- сформировать представление о правовых рисках
- Раскрыть положение об анимационном процессе, его целях и задачах

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Event - менеджмент как проект: фазы проекта,	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

#### 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

##### **Перечень тем рефератов к разделу 3:**

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия
4. Области использования event - менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
6. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма рубежного контроля** – контрольная работа

1. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.
2. Организация общественного питания и логистика товаров в ивент-менеджменте: виды кейтеринга, организация обслуживания своими силами и с привлечением сторонних организаций, составление договора.
3. Инфраструктура event-мероприятия: место проведения, безопасность, персонал для инфраструктуры, проезд, ночевка, отъезд, контроллинг во время проведения мероприятия, обеспечение экологичности event-мероприятия.
4. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски.
5. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование.

#### Задания к разделу 4

### 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

### 2. Раздел 4. Социально-ориентированная модель культурно-досуговой деятельности

#### Тема 4.1. Социальная полезность, культурная значимость анимации

#### 3. Цели занятия.

- Раскрыть положение о культурно досуговой деятельности

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Профессия аниматора.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Специфика работы аниматора в условиях санатория.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Специфика работы аниматора с детьми дошкольного возраста.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

#### 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

#### Перечень тем рефератов к разделу 4:

1. Профессия аниматора.
2. Специфика работы аниматора в условиях санатория.
3. Специфика работы аниматора с детьми дошкольного возраста.
4. Особенности работы аниматора с молодежными коллективами.
5. Работа аниматоров в ресторанном бизнесе.
6. Реклама анимационных программ.

### 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

### 2. Раздел 4. Социально-ориентированная модель культурно-досуговой деятельности

#### Тема 4.2. Культурно-досуговая деятельность

#### 3. цели занятия.

-изучить культурно-досуговую деятельность в гостиничном бизнесе

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности работы аниматора с молодежными коллективами.	Групповая, научная дискуссия, диспут

		Дискуссия
2.	Работа аниматоров в ресторанном бизнесе.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Реклама анимационных программ	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

## 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

### Перечень тем рефератов к разделу 4:

1. Профессия аниматора.
2. Специфика работы аниматора в условиях санатория.
3. Специфика работы аниматора с детьми дошкольного возраста.
4. Особенности работы аниматора с молодежными коллективами.
5. Работа аниматоров в ресторанном бизнесе.
6. Реклама анимационных программ.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

**Форма рубежного контроля** – контрольная работа

1. Финансовые риски,
2. Эксплуатационные риски,
3. Правовые риски.
4. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.
5. Страхование.
6. Защита молодежи.

## Задания к разделу 5

1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ
2. Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности

### Тема 5.1. Инновации в анимационных программах

#### 3. Цели занятия.

- инновации в анимационных программах
- Раскрыть положение о культурно досуговой деятельности

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Анимационные программы в курортных отелях Турции (Египта, Испании, Болгарии, Греции, России).	Групповая, научная дискуссия, диспут

		Дискуссия
2.	Ценовая политика на рынке анимационных услуг.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Безопасность в сфере гостеприимства.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

## 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

### Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Анимационные программы в курортных отелях Турции (Египта, Испании, Болгарии, Греции, России).
2. Безопасность в сфере туризма.
3. Безопасность в сфере гостеприимства.
4. Безопасность при организации массовых анимационных мероприятий.
5. Ценовая политика на рынке анимационных услуг.

## 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ

### 2. Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности

#### Тема 5.2. Эффективность анимационной деятельности

##### 3. цели занятия.

- изучить эффективность анимационной деятельности
- сформировать представление о правовых рисках
- Раскрыть положение об анимационном процессе, его целях и задачах

##### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Безопасность в сфере туризма.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
2.	Экономический эффект и экономическая эффективность	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия
3.	Безопасность в сфере гостеприимства. Безопасность при организации массовых анимационных мероприятий.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

## 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

**Перечень тем рефератов к разделу 5:**

1. Анимационные программы в курортных отелях Турции (Египта, Испании, Болгарии, Греции, России).
2. Безопасность в сфере туризма.
3. Безопасность в сфере гостеприимства.
4. Безопасность при организации массовых анимационных мероприятий.
5. Ценовая политика на рынке анимационных услуг.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма рубежного контроля** – контрольная работа

1. Проектная деятельность по расширению анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
2. Изучение зарубежного и российского опыта по вопросам анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
3. Подготовка и требования к персоналу в анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
4. Отражение в отчетности анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.

Приложение № 3 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные  
пособия по дисциплине (модулю)

**УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ**

**Тема 1.1. Гостиничные анимационные услуги и программы**



Источник: [https://bstudy.net/604211/turizm/upravlenie\\_animatsionnoy\\_deyatelnostyu\\_sfere\\_gostepriimstva](https://bstudy.net/604211/turizm/upravlenie_animatsionnoy_deyatelnostyu_sfere_gostepriimstva)

**Тема 1.2. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ**

**Гостиничная анимация** - комплекс рекреационных услуг, основанный на личных человеческих контактах аниматора отеля с гостями.

**Задача анимационной службы** - постоянный контакт с отдыхающими, результат которого в значительной степени влияет на общий отзыв об отдыхе.



Источник: <https://ppt-online.org/537201>

## Раздел 2. Концепция event

### Тема 2.1. Понятие «event - менеджмент»



Источник: <https://leksi.org/10-73611.html>

### Тема 2.2. Маркетинг в event – менеджменте

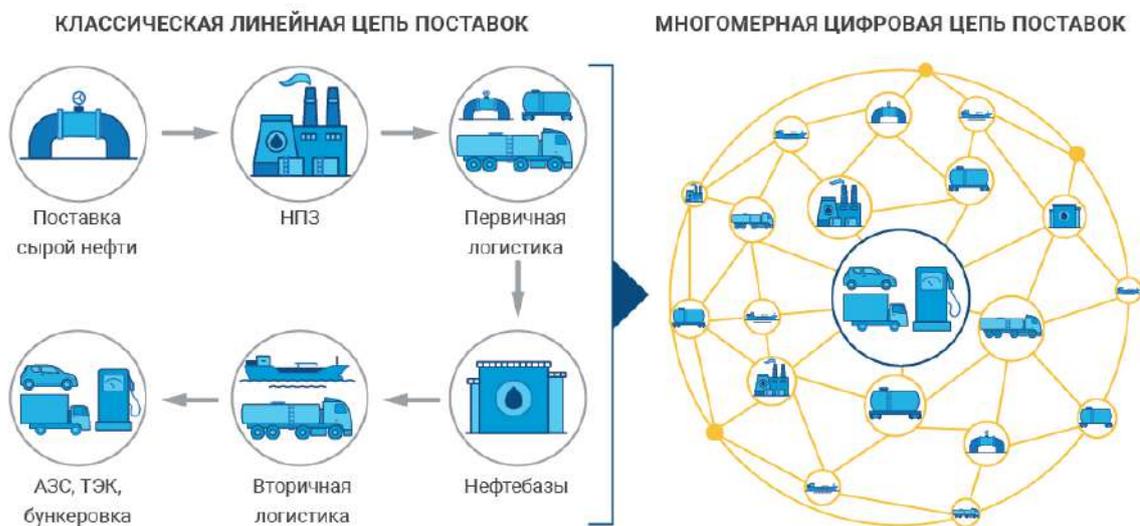
## ТЕХНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ КАК СИСТЕМА СОСТОИТ ИЗ НЕСКОЛЬКИХ ВЗАИМОСВЯЗАННЫХ ПОДСИСТЕМ:

- ❖ **организационная** – организация совместной деятельности анимационной команды, экономического, технического, рекламного отделов;
- ❖ **инструкторско-методическая** – создание и разработка сценариев мероприятий, текстов экскурсий, подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта;
- ❖ **режиссерская** – распределение ролей, составление плана репетиций, постановка спектакля, шоу;
- ❖ **техническая** – подготовка технических средств (объектов, сооружений, инструментов и т.д.), площадки (сцены) для анимационных мероприятий, реквизита, декораций, освещения, музыкального сопровождения и пр.

Источник: <https://ppt-online.org/373351>

### Раздел 3. Правовые вопросы и риски организации мероприятия

#### Тема 3.1. Правовые отношения в event – менеджменте



Источник: <https://diplomof.ru>

#### Тема 3.2. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски



Источник: <https://rud.exdat.com/docs/index-790817.html>

#### Раздел 4. Социально-ориентированная модель культурно-досуговой деятельности

##### Тема 4.1. Социальная полезность, культурная значимость анимации

**Принципы культурно-досуговой деятельности:**

- принцип приоритета общечеловеческих интересов в процессе освоения духовных и нравственных ценностей;
- принцип всеобщего массового культуротворчества, самоорганизация, самоутверждение личности как доминирующего признака;
- принцип гуманизации содержания и всего воспитательного потенциала, их всеобъемлющего подчинения интересам, потребностям, установкам личности;
- принцип диалектического единства и преемственности культурно-исторического, социально-педагогического и национально-этнического опыта, традиций, инноваций;
- принцип общественно-государственного соуправления социально-культурной деятельностью, обеспечение децентрализации и суверенности региональной политики в социально-досуговой сфере.

Источник: [https://myslide.ru/presentation/1597465539\\_zakupohnaya-logistika](https://myslide.ru/presentation/1597465539_zakupohnaya-logistika)

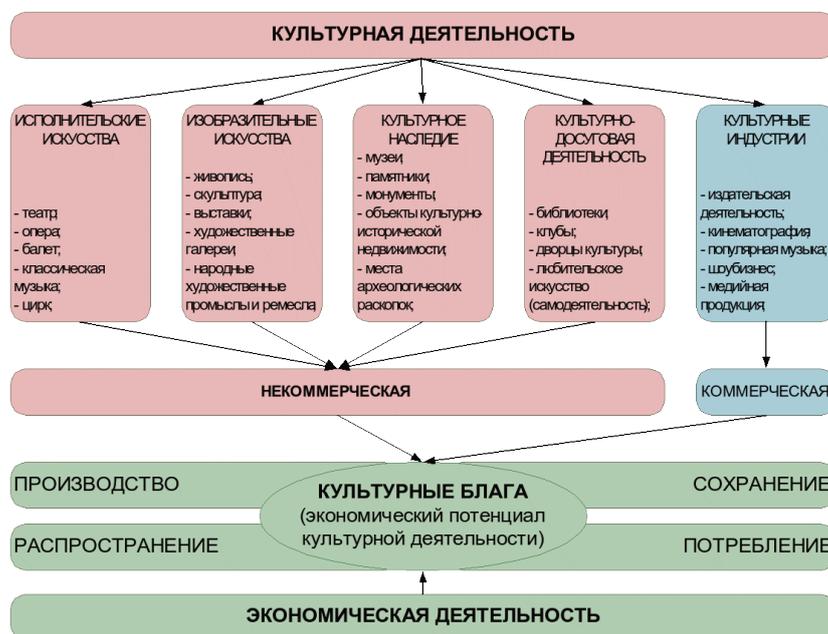
## Тема 4.2. Культурно-досуговая деятельность



Источник: <https://fasad-s.ru/byudzhethnoe-pravo/3244-plan-meropriyatiy-po-okhrane-truda-obrazec-2022.html>

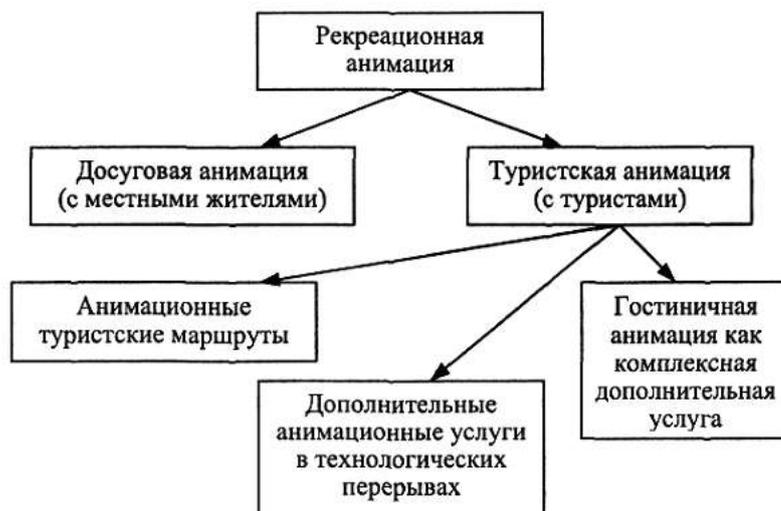
## Раздел 5. Инновационные элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах. Эффективность анимационной деятельности

### Тема 5.1. Инновации в анимационных программах



Источник: <https://theslide.ru/uncategorized/kulturno-dosugovaya-deyatelnost-i-eyo-mesto>

### Тема 5.2. Эффективность анимационной деятельности



Источник: <https://studfile.net/preview/1669541/page:5/>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «____» _____ 20__ года	__-__-____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «____» _____ 20__ года	__-__-____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «____» _____ 20__ года	__-__-____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
  
/ К.К. Поздняков  
«29» апреля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПОДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление рисками в гостиничном бизнесе» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки/специальности 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/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело»(далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЗАНЯТИЯМ ....4	
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) ....4	
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) 6	
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) ..... 10	
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ИСАМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....12	
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....22	
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....22	
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....33	
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....33	
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....36	
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....36	
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....36	

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация –педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Страхование и риски</b>	
<b>Тема 1.1. Понятие и классификация рисков</b>	Понятие риска как исторической, философской и экономической категории. Сущность риска и его функции. Методы оценки и прогнозирования риска. Показатели, используемые при оценке риска: средняя величина ущерба, вероятность наступления или частота ущерба.
<b>Тема 1.2. Управление рисками</b>	Понятие и значение риск-менеджмента. Методы управления рисками в туристском и гостиничном бизнесе: поглощение, удержание, самострахование. Страхование как основной и перспективный метод управления рисками в современных условиях. Компенсационный характер страховой защиты. Основные стадии риск-менеджмента: осознание опасности, идентификация (установление) риска, предотвращение (контролирование), финансирование.
<b>РАЗДЕЛ 2. Страхование как метод управление рисками</b>	
<b>Тема 2.1. Особенности страхования как метод управления рисками</b>	Страхование как экономическая категория. Принципы страхования, принятые в международной практике: наличие имущественного интереса; наивысшая степень доверия сторон; причинно-следственная связь между убытками и событиями, их вызвавшими; выплата возмещения в размерах реального убытка; суброгация. Признаки, отличающие категорию страхования. Функции страхования. Сферы применения и перспективы развития страхования.
<b>Тема 2.2. Достоинства и недостатки страхования</b>	Общие основы и принципы классификации страхования. Классификация по объектам страхования и по роду опасности. Отрасли, подотрасли и виды страхования.

<b>как метода управления рисками</b>	Современные системы классификации страхования. Формы проведения страхования. Принципы обязательного и добровольного страхования.
<b>РАЗДЕЛ 3. Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе</b>	
<b>Тема 3.1. Риски в гостиничном бизнесе</b>	Классификация рисков присущих гостиничному бизнесу: их краткая характеристика
<b>Тема 3.2. Страхование рисков в гостиничном бизнесе</b>	Основы деятельности страховщиков в сфере страхования рисков в гостиничном бизнесе

### *1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)*

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных,

культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика)– метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения –

задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **РАЗДЕЛ 1. Страхование и риски**

### **Тема 1.1. Понятие и классификация рисков**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие риска как исторической, философской и экономической категории.

2. Сущность риска и его функции.
3. Методы оценки и прогнозирования риска.
4. Показатели, используемые при оценке риска: средняя величина ущерба, вероятность наступления или частота ущерба.

## **Тема 1.2 Управление рисками**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие и значение риск-менеджмента.
2. Методы управления рисками в туристском и гостиничном бизнесе: поглощение, удержание, самострахование.
3. Страхование как основной и перспективный метод управления рисками в современных условиях.
4. Компенсационный характер страховой защиты.
5. Основные стадии риск-менеджмента: осознание опасности, идентификация (установление) риска, предотвращение (контролирование), финансирование.

## **РАЗДЕЛ 2. Страхование как метод управление рисками**

### **Тема 2.1. Особенности страхования как метод управления рисками**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Страхование как экономическая категория.
2. Принципы страхования, принятые в международной практике: наличие имущественного интереса; наивысшая степень доверия сторон; причинно-следственная связь между убытками и событиями, их вызвавшими; выплата возмещения в размерах реального убытка; суброгация.
3. Признаки, отличающие категорию страхования. Функции страхования.
4. Сферы применения и перспективы развития страхования.

### **Тема 2.2 Достоинства и недостатки страхования как метода управления рисками**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Общие основы и принципы классификации страхования.
2. Классификация по объектам страхования и по роду опасности.
3. Отрасли, подотрасли и виды страхования.
4. Современные системы классификации страхования.
5. Формы проведения страхования.
6. Принципы обязательного и добровольного страхования.

## **РАЗДЕЛ 3. Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе**

### **Тема 3.1 Риски в гостиничном бизнесе**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Классификация рисков присущих гостиничному бизнесу: их краткая характеристика.
2. Основы деятельности страховщиков в сфере страхования рисков в гостиничном бизнесе

### **Тема 3.2 Страхование рисков в гостиничном бизнесе**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Современное состояние перестраховочного рынка в России и за рубежом.
2. Страхование личности в гостиничном бизнесе.
3. Страхование от несчастных случаев и болезней в гостиничном бизнесе: субъекты, формы и виды.

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

## РАЗДЕЛ 1. Страхование и риски

### Тема 1.1. Понятие и классификация рисков



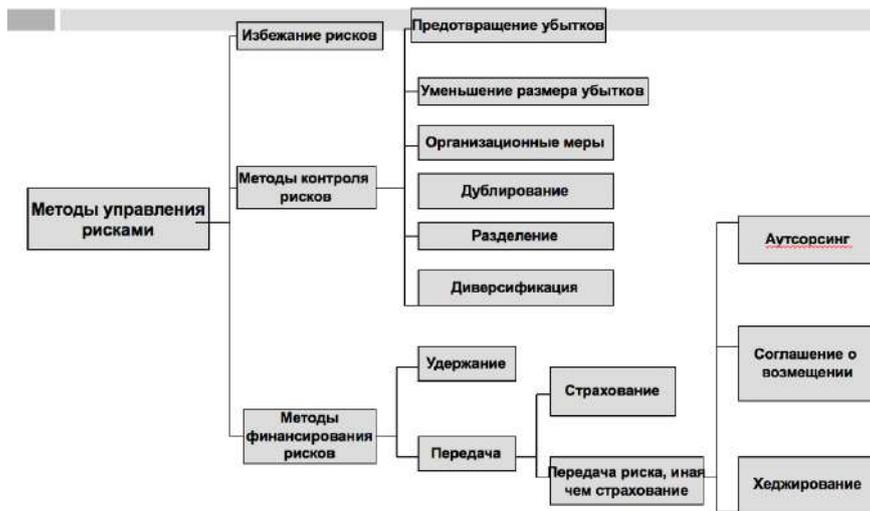
### Тема 1.2 Управление рисками



## РАЗДЕЛ 2. Страхование как метод управления рисками

### Тема 2.1. Особенности страхования как метода управления рисками

## Методы управления рисками



### Тема 2.2 Достоинства и недостатки страхования как метода управления рисками

### Страхование как метод управления рисками

- **Преимущества**
  - снижение риска и неопределенности
  - покрытие ущерба за счет страховых выплат
  - эффективность инструмента управления риском
  - относительно невысокая стоимость по сравнению с другими методами управления риском
  - возможность перераспределения риска среди других участников страхового рынка
  - предоставление налоговых льгот по страховым операциям
- **Недостатки**
  - снижение заинтересованности страхователя в проведении других мероприятий по управлению риском
  - в некоторых случаях длительное согласование условий договора
  - рискованный и авансовый характер предоставления страховой услуги
  - ограничения емкости страхового рынка могут снижать эффективность страховой защиты

8 17.03.2017

## РАЗДЕЛ 3. Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе

### Тема 3.1 Риски в гостиничном бизнесе

6. Анализ Рисков		
Тип риска	Вероятность	Пути нейтрализации и учёт дополнительных затрат
<b>Подготовительная стадия</b>		
Квалифицированные работники.	Присутствует	Найти известную фирму, которая предоставляет полный спектр услуг
Доставка и качество стройматериалов и технического оборудования на месте	Присутствует	Выбор надежных поставщиков
<b>Строительная стадия</b>		
Недобросовестность подрядчика, Недостатки проектных работ	Присутствует	Усиленный контроль над сроками и качеством выполнения работ подрядчиками, привлечение нескольких подрядчиков к разным видам работ дает возможность перепоручения работ при возникновении рисков
<b>Финансово-экономические риски</b>		
Снижение цен конкурентами	Незначителен	Грамотное предложение ценовой политики
<b>Социальные риски</b>		
Трудности с набором квалифицированных сотрудников	Присутствует	Работа с местной администрацией и кадровыми агентствами, повышение квалификации старых сотрудников

### Тема 3.2 Страхование рисков в гостиничном бизнесе



## Виды страхования, применяемые в туризме:

- Страхование от несчастных случаев:
  - Индивидуальное;
  - Страхование детей;
  - Коллективное страхование за счёт средств юридических лиц и др.
  - Обязательное страхование пассажиров;
- Медицинское страхование:
  - Граждан, выезжающих за рубеж;
  - Иностранцев граждан, временно находящихся на территории страны;
- Страхование ответственности:
  - Владельцев автотранспортных средств;
  - Перевозчиков;





fppt.com

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) - это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель - извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### **5. Требования к заключению:**

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### ***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

#### ***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

#### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### ***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

### ***Критерии оценки презентации***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Критерии оценки опроса***

- «Отлично»:
- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
  - в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
  - знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
  - свободное владение терминологией;
  - ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;
- «Хорошо»:
- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
  - ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;
  - единичные ошибки в терминологии;
  - ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.
- «Удовлетворительно»:

– ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

– ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;

– студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;

– студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

– ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

– присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;

– незнание терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;

2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;

3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;

4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;

5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

### ***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Учебная дисциплина – **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

**2. РАЗДЕЛ 1. Страхование и риски / Тема 1.1 Понятие и классификация рисков**

3. Цель занятия. Изучить страхование и риски.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие риска как исторической, философской и экономической категории. Сущность риска и его функции. Методы оценки и прогнозирования риска. Показатели, используемые при оценке риска: средняя величина ущерба, вероятность наступления или частота ущерба.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Текст лекции**

Риск — возможность возникновения события, которое может повлиять на достижение поставленных целей. Суть риска заключается в том, что существует вероятность того, что что-то пойдет не так.

В экономике понятие риска связано с опасностью получения прибыли, менее запланированной, или опасностью прямых финансовых потерь в связи с объективно обусловленной неопределенностью результата.

Риск является неотъемлемым элементом любых предпринимательских решений и действий.

В экономике выделяются следующие факторы и виды рисков:

- макроэкономические — риски вложения капиталов в страны и регионы с высокой политической и экономической нестабильностью, риски обесценения макроэкономических проектов в связи с инфляцией;

- микроэкономические — эти риски делятся на производственные (связанные с отсутствием сырья, ошибками при проектировании, несвоевременной поставкой расходников, человеческим фактором), финансовые (неправильное составление документов, низкий уровень управления финансовыми потоками, перерасход); маркетинговые или рыночные (усиление конкуренции, изменение потребительских настроений); правовые (несоблюдение контрагентами условий контрактов, непредвиденные судебные процессы); дефолтные (связаны с возможным банкротством предприятия или его краткосрочной неплатежеспособностью).

**Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Экономическая категория страховой защиты и ее материализация в страховых фондах.
2. Основные организационные формы страховых фондов. Источники формирования страхового фонда.
3. Страхование как экономическая категория. Принципы страхования, принятые в международной практике

1. Учебная дисциплина - **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

**2. РАЗДЕЛ 1. Страхование и риски / Управление рисками**

3. Цель занятия. Изучить организационно-правовые формы организации деятельности общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие и значение риск-менеджмента. Методы управления рисками в туристском и гостиничном бизнесе: поглощение, удержание, самострахование. Страхование как основной и перспективный метод управления рисками в современных условиях. Компенсационный характер страховой защиты. Основные стадии риск-менеджмента: осознание опасности, идентификация (установление) риска, предотвращение (контролирование), финансирование.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Текст лекции.

**Управление рисками**

Процесс определения, оценки и минимизации рисков, которые могут возникнуть в ходе выполнения бизнес-процессов или реализации проектов.

Основная цель управления рисками — снижение потенциальных убытков, а также оптимизация возможностей для достижения целей.

Этапы управления рисками:

- идентификация;
- оценка;
- разработка стратегии управления рисками;
- принятие мер по снижению рисков и контроль их реализации.

Управление рисками может проводиться на разных уровнях — от управления небольшими проектами до стратегического управления компанией в целом.

Выявление рисков или идентификация — первый этап управления рисками. Формулирование потенциальных угроз для достижения целей организации или проекта. Для этого могут использоваться различные методы, например, анализ истории рисков, экспертные оценки, анализ статистических данных.

Оценка уровня риска — определение вероятности возникновения риска и степени его потенциального воздействия на проект или организацию.

**Страхование рисков**

Страхование рисков включает перенос финансовых потерь от возможных событий на страховую компанию — если риск слишком велик, чтобы его можно было контролировать или когда его нельзя полностью снизить.

- Страхование жизни — это вид страхования, которое позволяет застраховать свою жизнь или жизнь другого человека. Оно может помочь защитить финансовые интересы семьи в случае неожиданной смерти застрахованного лица.

- Медицинское страхование — это вид страхования, которое позволяет застраховать медицинские расходы, связанные с лечением заболеваний и травм.

- Страхование имущества — это вид страхования, которое позволяет застраховать имущество, такое как дом, автомобиль, бизнес и т. д., от ущерба, который может быть причинен различными событиями.

- Страхование ответственности — это вид страхования, которое позволяет застраховать финансовые обязательства, связанные с ответственностью за причинение вреда другим людям или их имуществу. Оно может помочь защитить бизнес от возможных судебных исков и убытков.

- Страхование от непредвиденных расходов — это вид страхования, позволяющее застраховать расходы, которые могут возникнуть в результате непредвиденных обстоятельств, таких как забастовки, отмена поездки или мероприятия.

- Страхование от рисков бизнеса — это вид страхования, которое позволяет застраховать риски, связанные с бизнесом, такие как убытки в результате прерывания бизнеса, неплатежеспособность клиентов, убытки в результате рисков, связанных с транспортировкой товаров.

Снижение уровней рисков

- Принятие проактивных мер. Например, улучшение безопасности, пересмотр процессов для устранения узких мест, обновление программного обеспечения.

- Разработка плана действий на случай возникновения риска. Сюда входит подготовка аварийных планов, сценарии восстановления после кризиса, инструкции.

- Распределение рисков между различными сторонами: сюда входит страхование, соглашения о разделении рисков, договоры с подрядчиками.

- Регулярный мониторинг и анализ. Своевременное выявление риска может помочь вовремя принять меры по его снижению.

- Улучшение качества управления проектами или организацией: повышение квалификации сотрудников, улучшение процессов управления.

- Использование инструментов и современных технологий. Например, система безопасности, система мониторинга.

- Управление изменениями.

Учет рисков

Учет рисков в финансовой сфере направлен на то, чтобы предусматривать увеличение финансовых ресурсов, обеспечивающее возможность продолжения работ по проекту в случае наступления риска.

Учет рисков предусматривает сокращение возможных потерь финансовых ресурсов за счет остановки или прекращения реализации проекта в случае, когда наступившие риски ведут к невозможности или нецелесообразности его дальнейшего осуществления.

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Общие основы и принципы классификации страхования.
2. Необходимость и роль страхования в экономике. Экономическая категория страховой защиты и ее материализация в страховых фондах.
3. Источники формирования страхового фонда.

1. Учебная дисциплина - **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

2. **РАЗДЕЛ 2. Страхование как метод управление рисками /Тема 2.1**

### **Особенности страхования как метод управления рисками**

3. Цель занятия. Изучить страхование как метод управления рисками.
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Страхование как экономическая категория. Принципы страхования, принятые в международной практике: наличие имущественного интереса; наивысшая степень доверия сторон; причинно-следственная связь между убытками и событиями, их вызвавшими; выплата возмещения в размерах реального убытка; суброгация. Признаки, отличающие категорию страхования. Функции страхования. Сферы применения и перспективы развития страхования.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### 1. Тема лекционного занятия «Особенности страхования как метод управления рисками»

Текст лекции.

Страхование это особый вид экономической деятельности, связанный с перераспределением риска нанесения ущерба имущественным интересам среди участников страхования (страхователей) и осуществляемый специализированными организациями (страховщиками), обеспечивающими аккумуляцию страховых взносов, образование страховых резервов и осуществление страховых выплат при нанесении ущерба застрахованным имущественным интересам.

Страхование осуществляется в случаях, когда вероятность наступления рисков может быть оценена и существуют определенные финансовые гарантии со стороны страховщиков о компенсации ущерба.

По форме организации страхование выступает как государственное, акционерное, взаимное.

Государственное страхование представляет собой организационную форму, где в качестве страховщика выступает государство в лице специально уполномоченных на это организаций. В круг интересов государства входит его монополия на проведение любых или отдельных видов страхования (определённых законом “о статусе страховой деятельности”).

Акционерное страхование – негосударственная организационная форма, где в качестве страховщика выступает частный капитал в виде акционерного общества, уставной фонд которого формируется из акций (облигаций) и других ценных бумаг, принадлежащих юридическим и физическим лицам, что позволяет при сравнительно ограниченных средствах быстро развернуть эффективную работу страховых компаний.

Взаимное страхование – негосударственная организационная форма, которая выражает договорённость между группой физических, юридических лиц о возмещении друг другу будущих возможных убытков в определённых долях согласно принятым условиям. Реализуется через общество взаимного страхования, которое является страховой организацией некоммерческого типа, т.е. не преследует целей извлечения прибыли из созданного страхового предприятия. Это крупная организационная форма проведения страхования.

Особой организационной формой является медицинское страхование.

Медицинское страхование – особая организационная форма страховой деятельности. В Российской Федерации выступает как форма социальной защиты интересов населения в охране здоровья. В качестве субъектов медицинского страхования выступают граждане, страхователь, страховая медицинская организация (страховщик), медицинское учреждение (поликлиника, больница и др.).

Исходя из страхового признака выделяют:

Личное страхование трактуется как отрасль страхования, где в качестве объектов страхования выступают жизнь, здоровье и трудоспособность человека. Личное страхование подразделяется на страхование жизни и страхование от несчастных случаев, сочетает рисковую и сберегательную функции, в том числе за счет выдачи ссуд под залог страхового полиса.

Имущественное страхование – отрасль страхования, в которой объектом страховых правоотношений выступает имущество в различных видах; его экономическое назначение – возмещение ущерба, возникшего вследствие страхового случая. Застрахованным может быть имущество как являющееся собственностью страхователя, так и находящееся в его владении, пользовании, распоряжении. Страхователями выступают не только собственники имущества, но и другие юридические и физические лица, несущие ответственность за его сохранность.

Страхование ответственности – отрасль страхования, где объектом выступает ответственность перед третьими (физическими и юридическими) лицами, которым может быть причинен ущерб (вред) вследствие какого-либо действия или бездействия страхователя. Через

страхование ответственности реализуется страховая защита экономических интересов возможных причинителей вреда, которые в каждом данном страховом случае находят своё конкретное денежное выражение. В страховании ответственности выделяют следующие подотрасли: страхование задолжности и страхование на случай возмещение вреда, которое называют также страхованием гражданской ответственности.

В страховании экономических рисков (предпринимательских рисков) выделяются две подотрасли: страхование риска прямых и косвенных потерь. К прямым потерям могут быть отнесены, например, потери от недополучения прибыли, убытки от простоев оборудования вследствие недопоставок сырья, материалов и комплектующих изделий, забастовок и других объективных причин. Косвенные – страхование упущенной выгоды, банкротство предприятия и др.

По форме проведения страхование может быть обязательным (в силу закона) и добровольным.

Инициатором обязательного страхования является государство, которое в форме закона обязывает юридических и физических лиц вносить средства для обеспечения общественных интересов. Добровольное – замкнутая раскладка ущерба между членами страхового общества исходя из установленных правовых норм. Инициатором добровольного страхования выступают хозяйствующие субъекты, физические и юридические лица.

Экономическая сущность страхования заключается в следующих функциях:

**Рисковая функция.** Сущность страхования составляет механизм передачи риска, точнее, финансовых последствий рисков. В этих целях страховая организация формирует специализированный страховой фонд за счет уплачиваемых страховых взносов (платы за риски). Из средств фонда производится возмещение материальных убытков участников фонда. В обмен на уплаченные страховые взносы страховая организация берет на себя ответственность за принимаемые риски.

**Предупредительная функция** обеспечивает меры по предупреждению страхового случая и минимизации ущерба, вызванного страховыми событиями. Для этого страховщиком производится формирование фонда предупредительных (превентивных) мероприятий, средства которого расходуются на заранее определенные цели, направленные на уменьшение страховых рисков и их негативных последствий. Страховым риском является предполагаемое событие, на случай наступления которого проводится страхование. Событие, рассматриваемое в качестве страхового риска, должно обладать признаками вероятности и случайности его наступления. Страховым случаем считается совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

**Контрольная функция** выполняется в строго целевом формировании и использовании средств страхового фонда.

**Сберегательная функция** реализуется при проведении отдельных видов страхования жизни — накопительного страхования. Страховая организация одновременно предоставляет клиенту страховую защиту и выполняет функцию сберегательного учреждения.

Страхование технических рисков распространяется на сложные и дорогостоящие промышленные технологии, создание и использование которых сопряжены с риском возникновения аварий, катастроф, несчастных случаев, грозящих значительными убытками их владельцам.

Страхование финансовых рисков – это страхование, предусматривающее обязанности страховщика по страховым выплатам в размере полной или частичной компенсации потерь доходов (дополнительных расходов) лица, в пользу которого заключен договор страхования, вызванный следующими событиями:

- остановка или сокращение объема производства в результате оговоренных в договоре событий;
- банкротство;
- непредвиденные расходы;

- неисполнение (ненадлежащее исполнение) договорных обязательств контрагентом застрахованного лица, являющегося с кредитором по сделке;

- понесенные застрахованным лицом судебные расходы; иные события.

Страхование профессиональной ответственности - Этот вид страхования осуществляется на случай возникновения каких-либо упущений, недосмотров, неосторожности в профессиональной деятельности. Объектом страхования являются имущественные интересы профессионального лица в связи с обязанностью возместить ущерб, нанесенный третьим лицам при осуществлении своей профессиональной деятельности.

В зависимости от рода деятельности причиненный ущерб может быть: физический, материальный, финансовый или моральный. Ущерб здоровью клиентов могут причинить лица таких профессий, как врачи, водители автотранспорта, фармацевты и т. д. Высока вероятность нанесения материального ущерба со стороны архитекторов, строителей, инженеров и проектировщиков.

Источник: <https://studfile.net/preview/1720276/page:23/>

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Формы проведения страхования. Принципы обязательного и добровольного страхования.
2. Понятие страхового рынка и его роль в развитии экономики. Факторы, влияющие на развитие страхового рынка.
3. Особенности поведения на рынке различных групп страхователей и специфика их страховых интересов.

1. Учебная дисциплина - **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

2. **РАЗДЕЛ 2. Страхование как метод управления рисками /Тема 2.2**

### **Достоинства и недостатки страхования как метода управления рисками**

3. Цель занятия. Изучить достоинства и недостатки страхования.

Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Общие основы и принципы классификации страхования. Классификация по объектам страхования и по роду опасности. Отрасли, подотрасли и виды страхования. Современные системы классификации страхования. Формы проведения страхования. Принципы обязательного и добровольного страхования.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Тема лекционного занятия «Достоинства и недостатки страхования как метода управления рисками».

Текст лекции.

Хеджирование – это метод страхования рисков. Как страхование по контракту рисков от неблагоприятных изменений цен на любые товарно-материальные ценности. Контракт на страхование называется хедж. Существуют две операции хеджирования: на повышение, на понижение.

Хеджирование на повышение, или хеджирование покупкой, представляет собой биржевую операцию по покупке срочных контрактов или опционов. Хедж на повышение применяется в тех случаях, когда необходимо застраховаться от возможного повышения цен

(курсов) в будущем. Он позволяет установить покупную цену намного раньше, чем был приобретен реальный товар.

Хеджирование на понижение, или хеджирование продаж – это биржевая операция с продажей срочного контракта. Хеджер, осуществляющий хеджирование на понижение, предполагает осуществить в будущем продажу товара, и поэтому, продавая на бирже срочный контракт или опцион, он страхует себя от возможного снижения цен в будущем.

Хеджирование помогает снизить риск от неблагоприятного изменения цены, но не дает возможности воспользоваться благоприятным изменением цены. При операциях хеджирования риск не исчезает, но он меняет своего носителя.

В целом преимущества использования страхования как метода управления риском сводятся к следующим факторам:

привлечение страхового капитала для компенсации убытков предприятия (Страховые фонды представляют собой гарантированный источник денежных средств для компенсации убытков страхователя в случае возникновения неблагоприятных событий);

снижение неопределенности в финансовом планировании деятельности предприятия (Предприятие заменяет неизвестные ему затраты на компенсацию убытков в будущем определенными затратами на уплату страховой премии);

высвобождение денежных средств для более эффективного использования (сокращение затрат на управление риском путем использования опыта страховых экспертов для оценки и управления риском).

Страхованию как методу управления риском присущи недостатки, которые невозможно устранить даже при использовании лучшего менеджмента, а также при наличии более полной информации об объекте страхования и рисков, с ним связанных, и большого опыта в заключении страховых договоров. К таким "органическим" недостаткам страхования можно было бы отнести следующие:

вынужденное финансирование управленческих расходов и прибыли страховщика;  
издержки, связанные с перераспределением ущерба среди страхователей;  
внутренние риски страховщика;  
временной фактор (задержка во времени между наступлением страхового случая и выплатой страхового возмещения)

Источник: <https://studfile.net/preview/1720276/page:23/>

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Страховщики на российском страховом рынке.
2. Страховые посредники.
3. Характеристика мирового страхового рынка: параметры определения его развитости.
4. Страховой рынок России в условиях глобализации экономики.
5. Регулирование страхового рынка.

1. Учебная дисциплина - **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

2. РАЗДЕЛ 3. **Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе /**

### **Риски в гостиничном бизнесе**

**/ Оценка персонала гостиницы**

3. Цель занятия. Изучить риски в гостиничном бизнесе.
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Классификация рисков присущих гостиничному бизнесу: их краткая характеристика.	Опрос, оценка знаний студентов

## 1. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

### **Тема лекционного занятия «Риски в гостиничном бизнесе».**

#### Текст лекции.

Туризм относят к высокорисковому бизнесу, и все риски можно разделить на 2 группы. К первой группе относят риски, влияющие на жизнь и здоровье клиентов: политико-экономическая безопасность туристов, инфекционные заболевания и травмоопасность, общественно-социальные и природно-климатические риски. Ко второй группе относят риски, влияющие на деятельность компании: финансовые и операционные.

Политико-экономическая безопасность туристов. Политическая ситуация в стране или экономический кризис оказывают влияние на туризм, направление маршрутов и туров. Обострение внутривнутриполитической ситуации может сократить доход туристических компаний, авиаперевозчиков и владельцев гостиничного бизнеса. Например, в 2015 году Россия и некоторые европейские страны приостановили полеты в аэропорт Шарм-эш-Шейх из-за недостаточного уровня авиационной безопасности Египта. До 70 000 российских туристов прервали свой отдых, отели стояли полупустые, а туристическим компаниям пришлось вернуть деньги за проданные путевки.

Общественно-социальные риски связаны как с поведением местных жителей принимающей страны, так и с поведением самих туристов. Ассистанская компания International SOS публикует ежегодные рейтинги туристической безопасности стран мира. При составлении рейтинга учитывают количество транспортных аварий, уровни медицинского обслуживания, экономической стабильности и уличной преступности. К наиболее опасной группе относят страны с затянувшимся военным конфликтом, с высокой вероятностью террористических актов. Особенно в странах со строгими религиозными традициями риски связаны с неправильным отношением туристов к местным законам и населению. К проблеме социальной безопасности туристов приводит их неконтролируемое и рисковое поведение на отдыхе, на пляжах и аттракционах. В странах с правосторонним движением и низким уровнем культуры на дорогах туристы нередко попадают в дорожные ДТП.

Поведенческие риски. Иные проблемы не угрожают жизни и здоровью туристов, но могут испортить впечатление от путешествия, вызывают раздражение и недовольство. Нередко психологические проблемы связаны с имущественными рисками, когда из-за утерянного багажа или длительной задержки рейса портится впечатление от путешествия в целом.

Поведенческие риски со стороны авиакомпаний и владельцев отелей может спровоцировать овербукинг — ситуация, при которой проданных билетов больше, чем мест на борту. Турист не может вылететь, потому что его место занял другой пассажир. Схожая ситуация с перебронированием: отели подтверждают бронь номера двум или трем туристам. В итоге отдыхающие не могут заселиться в выбранный номер, вынуждены тратить время на поиски другого отеля или селиться в номера другой категории.

Природно-климатические риски. Природные катастрофы затрудняют развитие туризма, они приводят к стихийным бедствиям, угрожают здоровью и жизни людей. Согласно статистике, в последние 20 лет количество стихийных бедствий в мире увеличилось в 2–20 раз. Во многих туристических центрах высокая сейсмическая опасность, угроза тайфунов и наводнений. За последние 20 лет только от землетрясений в мире погибло свыше четверти миллиона человек.

Отправляя клиента в тур, турагент также должен учитывать климатические и погодные условия, например, перепады зимних температур в России и Тунисе. Если из зимы человек уезжает в жаркое лето, он тяжело адаптируется к новым условиям. Причем акклиматизация происходит дважды за короткий срок: по приезде на курорт и после возвращения домой.

Продуктовые риски. Во время путешествия туристы хотят полакомиться экзотическими фруктами, продегустировать местную кухню. Обычно знакомство с непривычной едой оставляет приятные впечатления. Но если нарушена гигиена приготовления блюда, пропущен

срок годности или не соблюдены условия хранения, дегустация может закончиться кишечной инфекцией.

Независимая компания Sickric.com ежегодно публикует названия курортов, опасных в плане кишечных инфекций. Наиболее часто в антирейтинг попадают курорты Египта, Турции, Доминиканы, Мексики, Испании.

Риски инфекционных и вирусных заболеваний. События 2020 года показали, что высокая миграционная подвижность населения приводит к молниеносному распространению заболевания. За 3 месяца вирус COVID-19 распространился на 200 государств. Значительную роль в распространении вируса сыграли туристы.

Помимо «обычных» вирусов и инфекций, медики выделяют инфекционные болезни путешественников, например, дизентерию и вирусный гепатит. Этими инфекциями человек может заразиться и дома. Но при смене климата, питания, употребления небутилированной воды, при контакте с местными жителями вероятность заболевания возрастает. Риск заболевания напрямую зависит от концентрации возбудителей или разносчиков в конкретном регионе, поведения туристов, характера их питания, соблюдения правил личной гигиены.

Экологические риски. Интерес к местным достопримечательностям и стремление узнать как можно больше о местной жизни и культуре помогают сохранить привлекательность невозобновляемых природных и культурных ресурсов.

Межпарламентская конференция по туризму в Гааге (1989 год) отметила глубокую взаимосвязь между туризмом и окружающей средой. Туристы не поедут в города с грязными улицами, неухоженными зданиями, многочасовыми пробками на дорогах. Во внутреннем туризме необходимо учитывать пропускной потенциал района — максимальную нагрузку в человекоднях или человекочасах, которую способен выдержать туристический объект. Заторы на дорогах, очереди к достопримечательностям, нехватка отелей снижает репутацию туристического района, приводит к спаду туристов.

Функциональные риски связаны с руководством и работой фирмы. Сбой техники, нарушение законов или непрофессиональные действия сотрудников могут привести компанию к убыткам. Иногда функциональные ошибки негативно отражаются на репутации. Например, клиент хотел совместить пляжный отдых с активными экскурсиями, а неопытный сотрудник не выяснил его истинных желаний и продал тур, которым клиент остался недоволен. После неудавшегося отдыха клиент распространил в сетях негативные отзывы о компании. Она попала в антирейтинг туристических фирм и количество клиентов сократилось. Кроме прямого ущерба, потеря репутации может осложнить партнерские отношения с туроператором.

Источник: <https://ir.alfastrah.ru/posts/156>

### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Современное состояние перестраховочного рынка в России и за рубежом.
2. Страхование личности в гостиничном бизнесе.
3. Страхование от несчастных случаев и болезней в гостиничном бизнесе: субъекты, формы и виды.
4. Добровольное медицинское страхование работников сферы гостиничного бизнеса как формы социальной защиты.
5. Страхование имущества в гостиничном бизнесе: понятие и классификация.

1. Учебная дисциплина - **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

### **2. РАЗДЕЛ 3. Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе / Страхование рисков в гостиничном бизнесе**

3. Цель занятия. Изучить организационно-правовые формы организации деятельности общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Основы деятельности страховщиков в сфере страхования рисков в гостиничном бизнесе	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

1. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией  
Введение.

Защита жизни и здоровья туристов ведется на межнациональном, государственном и региональном уровнях. Гаагская межпарламентская конференция по туризму 1989 года обязала государства обеспечить законодательную защиту туристов, туристических объектов и достопримечательностей.

Тема лекционного занятия «Страхование рисков в гостиничном бизнесе».

Текст лекции.

**Защита на международном уровне.** Чтобы предупредить всевозможные эксцессы против туристов, действует система безопасного пребывания туристов в чужой стране. Для предотвращения преступности ограничивают въезд преступников в страну, для борьбы с терроризмом — заключают международные конвенции:

1. Токийская конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов 1963 года.
2. Гаагская конвенция о борьбе с незаконным захватом воздушных судов 1970 года.
3. Монреальская конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации, 1971 года.
4. Международная конвенция о борьбе с захватом заложников 1979 года.
5. Конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности морского судоходства, 1988 года.
6. Международная конвенция о борьбе с бомбовым терроризмом 1997 года.
7. Международная конвенция о борьбе с финансированием терроризма 1999 года.

Для защиты туристов государства объединяют свои усилия, особенно значение межгосударственного сотрудничества возрастает в районах природных бедствий и техногенных катастроф, крупных аварий и эпидемий.

**Внутригосударственная защита.** Правительство принимает законы, которые обеспечивают безопасное развитие туризма. В России действует закон, который защищает туристов на территории иностранных государств. Если складываются обстоятельства, которые затрудняют проведение защитных мероприятий, правительство рекомендует воздержаться от поездок или приостанавливает туры в эту страну.

Источник: <https://ir.alfastrah.ru/posts/156>

**Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Особенности транспортного страхования.
2. Страхование грузов и порядок его проведения.
3. Классификация страхования ответственности в гостиничных комплексах за качество предоставляемых услуг и ненадлежащее исполнение договорных обязательств.
4. Принципы обязательного страхования.
5. Компании лидеры в сегменте страхования рисков гостиничного бизнеса: специфика деятельности и краткая характеристика страховых продуктов

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Учебная дисциплина – **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

**2. РАЗДЕЛ 1. Страхование и риски**

**Тема 1.1. Понятие и классификация рисков**

**Тема 1.2 Управление рисками**

3. Цели занятия.

Изучение рисков и методов их управления.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие риска как исторической, философской и экономической категории. Сущность риска и его функции. Методы оценки и прогнозирования риска. Показатели, используемые при оценке риска: средняя величина ущерба, вероятность наступления или частота ущерба.	Опрос, оценка знаний студентов
2	Понятие и значение риск-менеджмента. Методы управления рисками в туристском и гостиничном бизнесе: поглощение, удержание, самострахование. Страхование как основной и перспективный метод управления рисками в современных условиях. Компенсационный характер страховой защиты. Основные стадии риск-менеджмента: осознание опасности, идентификация (установление) риска, предотвращение (контролирование), финансирование.	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия: Страхование и риски.**

**Форма практического задания: реферат**

**Темы рефератов**

1. Экономическая категория страховой защиты и ее материализация в страховых фондах.
2. Основные организационные формы страховых фондов. Источники формирования страхового фонда.
3. Страхование как экономическая категория. Принципы страхования, принятые в международной практике
4. Общие основы и принципы классификации страхования.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Необходимость и роль страхования в экономике. Экономическая категория страховой защиты и ее материализация в страховых фондах.
2. Источники формирования страхового фонда.
3. Страхование как экономическая категория. Принципы страхования, принятые в международной практике: наличие имущественного интереса; наивысшая степень

доверия сторон; причинно-следственная связь между убытками и событиями, их вызвавшими; выплата возмещения в размерах реального убытка; суброгация. Признаки, отличающие категорию страхования. Функции страхования. Сферы применения и перспективы развития страхования.

4. Общие основы и принципы классификации страхования. Классификация по объектам страхования и по роду опасности. Отрасли, подотрасли и виды страхования. Современные системы классификации страхования.

1. Учебная дисциплина – **Управление рисками в гостиничном бизнесе**

2. **РАЗДЕЛ 2. Страхование как метод управление рисками**

**Тема 2.1. Особенности страхования как метод управления рисками**

**Тема 2.2 Достоинства и недостатки страхования как метода управления рисками**

3. Цели занятия.

Изучение страхования как метода управления рисками.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Страхование как экономическая категория. Принципы страхования, принятые в международной практике: наличие имущественного интереса; наивысшая степень доверия сторон; причинно-следственная связь между убытками и событиями, их вызвавшими; выплата возмещения в размерах реального убытка; суброгация. Признаки, отличающие категорию страхования. Функции страхования. Сферы применения и перспективы развития страхования.	Опрос, оценка знаний студентов
2	Общие основы и принципы классификации страхования. Классификация по объектам страхования и по роду опасности. Отрасли, подотрасли и виды страхования. Современные системы классификации страхования. Формы проведения страхования. Принципы обязательного и добровольного страхования.	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

1. Тема практического (семинарского) занятия – Система классификация гостиниц в РФ

**Тема практического занятия: Страхование как метод управление рисками.**

**Форма практического задания: реферат.**

**Темы рефератов:**

6. Формы проведения страхования. Принципы обязательного и добровольного страхования.
7. Понятие страхового рынка и его роль в развитии экономики. Факторы, влияющие на развитие страхового рынка.
8. Особенности поведения на рынке различных групп страхователей и специфика их страховых интересов.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Страховщики на российском страховом рынке.
2. Страховые посредники.
3. Характеристика мирового страхового рынка: параметры определения его развитости.
4. Страховой рынок России в условиях глобализации экономики.
5. Регулирование страхового рынка.

## 1. Учебная дисциплина – Управление рисками в гостиничном бизнесе

### 1. РАЗДЕЛ 3. Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе

#### Тема 3.1 Риски в гостиничном бизнесе

#### Тема 3.2 Страхование рисков в гостиничном бизнесе

#### 3. Цели занятия.

Изучение рисков в гостиничном бизнесе.

#### 4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Классификация рисков присущих гостиничному бизнесу: их краткая характеристика.	Опрос, оценка знаний студентов
2	Основы деятельности страховщиков в сфере страхования рисков в гостиничном бизнесе	Опрос, оценка знаний студентов

**Тема практического занятия: Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе.**

**Форма практического задания:** реферат.

#### **Темы рефератов:**

1. Современное состояние перестраховочного рынка в России и за рубежом.
2. Страхование личности в гостиничном бизнесе.
3. Страхование от несчастных случаев и болезней в гостиничном бизнесе: субъекты, формы и виды.
4. Добровольное медицинское страхование работников сферы гостиничного бизнеса как формы социальной защиты.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Страхование имущества в гостиничном бизнесе: понятие и классификация.
2. Особенности транспортного страхования.
3. Страхование грузов и порядок его проведения.
4. Классификация страхования ответственности в гостиничных комплексах за качество предоставляемых услуг и ненадлежащее исполнение договорных обязательств.
5. Принципы обязательного страхования.
6. Компании лидеры в сегменте страхования рисков гостиничного бизнеса: специфика деятельности и краткая характеристика страховых продуктов.

УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

РАЗДЕЛ 1. Страхование и риски

Тема 1.1. Понятие и классификация рисков



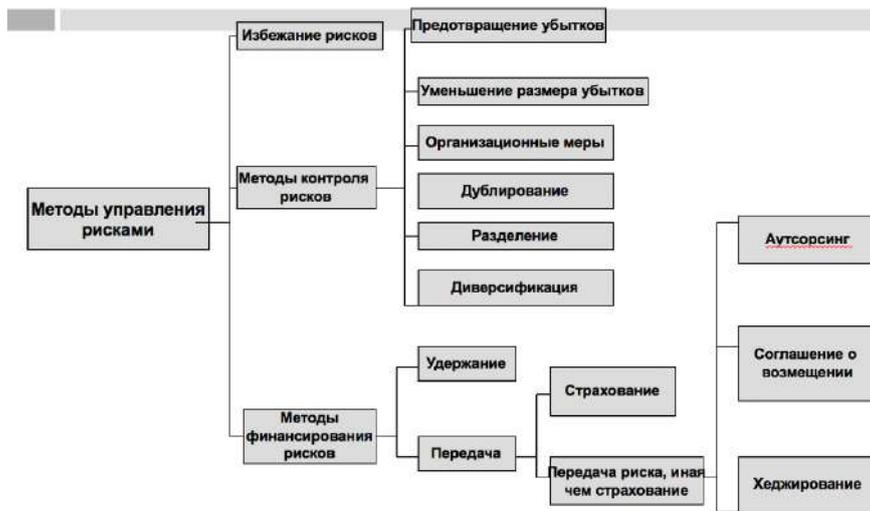
Тема 1.2 Управление рисками



РАЗДЕЛ 2. Страхование как метод управления рисками

Тема 2.1. Особенности страхования как метода управления рисками

## Методы управления рисками



### Тема 2.2 Достоинства и недостатки страхования как метода управления рисками

## Страхование как метод управления рисками

- Преимущества**
  - снижение риска и неопределенности
  - покрытие ущерба за счет страховых выплат
  - эффективность инструмента управления риском
  - относительно невысокая стоимость по сравнению с другими методами управления риском
  - возможность перераспределения риска среди других участников страхового рынка
  - предоставление налоговых льгот по страховым операциям
- Недостатки**
  - снижение заинтересованности страхователя в проведении других мероприятий по управлению риском
  - в некоторых случаях длительное согласование условий договора
  - рискованный и авансовый характер предоставления страховой услуги
  - ограничения емкости страхового рынка могут снижать эффективность страховой защиты

8 17.03.2017

## РАЗДЕЛ 3. Особенности управления рисками в гостиничном бизнесе

### Тема 3.1 Риски в гостиничном бизнесе

## 6. Анализ Рисков

Тип риска	Вероятность	Пути нейтрализации и учёт дополнительных затрат
<b>Подготовительная стадия</b>		
Квалифицированные работники.	Присутствует	Найти известную фирму, которая предоставляет полный спектр услуг
Доставка и качество стройматериалов и технического оборудования на месте	Присутствует	Выбор надежных поставщиков
<b>Строительная стадия</b>		
Недобросовестность подрядчика, Недостатки проектных работ	Присутствует	Усиленный контроль над сроками и качеством выполнения работ подрядчиками, привлечение нескольких подрядчиков к разным видам работ дает возможность перепоручения работ при возникновении рисков
<b>Финансово-экономические риски</b>		
Снижение цен конкурентами	Незначителен	Грамотное предложение ценовой политики
<b>Социальные риски</b>		
Трудности с набором квалифицированных сотрудников	Присутствует	Работа с местной администрацией и кадровыми агентствами, повышение квалификации старых сотрудников

### Тема 3.2 Страхование рисков в гостиничном бизнесе



## Виды страхования, применяемые в туризме:

- Страхование от несчастных случаев:
  - Индивидуальное;
  - Страхование детей;
  - Коллективное страхование за счёт средств юридических лиц и др.
  - Обязательное страхование пассажиров;
- Медицинское страхование:
  - Граждан, выезжающих за рубеж;
  - Иностранцев граждан, временно находящихся на территории страны;
- Страхование ответственности:
  - Владельцев автотранспортных средств;
  - Перевозчиков;





fppt.com

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	____.____.____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
  
/ К.К. Поздняков  
«29» апреля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПОДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**  
**ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Обеспечение безопасности гостиничного предприятия» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки/специальности 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/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело»(далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджијева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЗАНЯТИЯМ ....4	
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) ....4	
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) 6	
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) ..... 10	
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ИСАМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....13	
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....23	
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....23	
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....43	
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....43	
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....52	
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....52	
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....55	

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрисубъектной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация –педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия</b>	
<b>Тема 1.1. Основы безопасности гостиничных предприятий</b>	Основные понятия в безопасности. Политика безопасности. Цели обеспечения безопасности предприятия. Типы стратегий безопасности. Принципы обеспечения безопасности. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности.
<b>Тема 1.2. Организация и планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия</b>	Организация безопасности гостиницы. Структура службы безопасности гостиничного предприятия. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.
<b>РАЗДЕЛ 2. Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы</b>	
<b>Тема 2.1. Роль трудовых, информационных и финансовых ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы</b>	Трудовые ресурсы в обеспечении безопасности гостиницы. Особенности подбора сотрудников службы безопасности гостиницы. Кадровая безопасность гостиницы. Определение надежности персонала гостиницы.
<b>Тема 2.2. Направления обеспечения безопасности гостиничного предприятия</b>	Пожаробезопасность. Особенности аварий и катастроф на пожаро - и взрывоопасных объектах. Организация и управление пожарной безопасностью. Защита населения при авариях на пожаро - и взрывоопасных объектах. Системы и средства тушения пожаров. Антитеррористическая безопасность гостиницы.
<b>РАЗДЕЛ 3. Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы</b>	
<b>Тема 3.1. Организационные решения создания системы безопасности в гостинице</b>	Разработка концепции обеспечения безопасности современной гостиницы. Опасные угрозы и сценарии криминальных действий в гостинице. Принципы концепции безопасности в гостинице.
<b>Тема 3.2. Технические решения</b>	Система охраны гостиничных комплексов. Способы

<b>создания системы безопасности в гостинице общественного питания: общая характеристика.</b>	охраны объектов гостиничного предприятия. Охранная сигнализация. Система тревожно вызывной сигнализации. Система управления доступом.
---	---

### *1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)*

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации

могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика)– метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная

модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастических. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **РАЗДЕЛ 1. Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия**

### **Тема 1.1. Основы безопасности гостиничных предприятий**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Федеральный закон Российской Федерации «О безопасности».
2. Основные понятия в безопасности. Политика безопасности.
3. Цели обеспечения безопасности предприятия.
4. Типы стратегий безопасности.
5. Принципы обеспечения безопасности.
6. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности.

7. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств.
8. Цели и задачи системы безопасности.
9. Принципы, задачи и функции системы безопасности гостиничного предприятия.

## **Тема 1.2 Организация и планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Меры по обеспечению безопасности гостей.
2. Основные задачи системы безопасности гостиничного предприятия.
3. Организация безопасности гостиницы.
4. Структура службы безопасности гостиничного предприятия.
5. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.
6. Обеспечение материально-технической безопасности гостиницы.
7. Методы и принципы управления службой безопасности гостиницы.
8. Режимы функционирования системы безопасности гостиницы.

## **РАЗДЕЛ 2. Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы**

### **Тема 2.1. Роль трудовых, информационных и финансовых ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. 1. Трудовые ресурсы в обеспечении безопасности гостиницы.
2. Особенности подбора сотрудников службы безопасности гостиницы.
3. Кадровая безопасность гостиницы.
4. Определение надежности персонала гостиницы.
5. Проверка лояльности сотрудников.
6. Современные проблемы и факторы угроз финансовой и экономической безопасности предприятия в России.
7. Финансовая безопасность гостиницы.
8. Сущность информационной безопасности гостиницы.
9. Организация обеспечения безопасности внешней деятельности.
10. Конфиденциальность информации. Практика аудита информационной безопасности гостиницы.

### **Тема 2.2 Направления обеспечения безопасности гостиничного предприятия**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. 1. Пожаробезопасность.
2. Особенности аварий и катастроф на пожаро - и взрывоопасных объектах.
3. Организация и управление пожарной безопасностью.
4. Защита населения при авариях на пожаро - и взрывоопасных объектах.
5. Системы и средства тушения пожаров.
6. Антитеррористическая безопасность гостиницы.
7. Паспорт безопасности места массового пребывания людей.
8. Категоризация гостиниц в зависимости от террористической угрозы.
9. Мероприятия по обеспечению антитеррористической защищенности гостиниц.
10. Порядок информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта.

11. Порядок осуществления контроля за выполнением требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей.

### **РАЗДЕЛ 3. Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы**

#### **Тема 3.1 Организационные решения создания системы безопасности в гостинице**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Разработка концепции обеспечения безопасности современной гостиницы.
2. Опасные угрозы и сценарии криминальных действий в гостинице.
3. Принципы концепции безопасности в гостинице.
4. Мероприятия по реализации мер безопасности гостиничного предприятия.
5. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
6. Комплексное обеспечение безопасности гостиничного предприятия.
7. Задачи службы безопасности в гостинице.
8. Организационные принципы функционирования службы безопасности в гостинице.
9. Система охраны гостиничных комплексов.
10. Способы охраны объектов гостиничного предприятия.

#### **Тема 3.2 Технические решения создания системы безопасности в гостинице**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

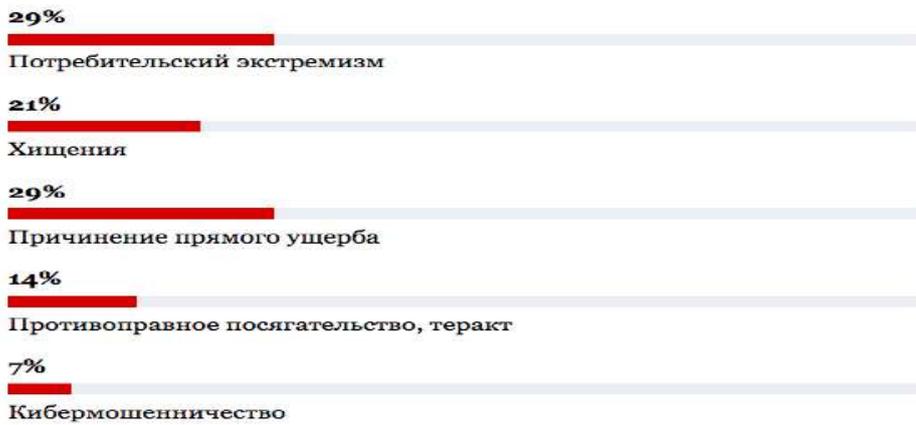
1. Охранная сигнализация.
2. Система тревожно вызывной сигнализации.
3. Система управления доступом.
4. Система телевизионного наблюдения.
5. Комплекс технических средств безопасности.
6. Система визуально звукового оповещения.
7. Управление системой вентиляции и дымоудаления.
8. Система разблокировки выходов.
9. Система охранной сигнализации.
10. Рекомендации по проведению работ по оснащению гостиницы комплексом безопасности.

#### **1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

### **РАЗДЕЛ 1. Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия**

#### **Тема 1.1. Основы безопасности гостиничных предприятий**

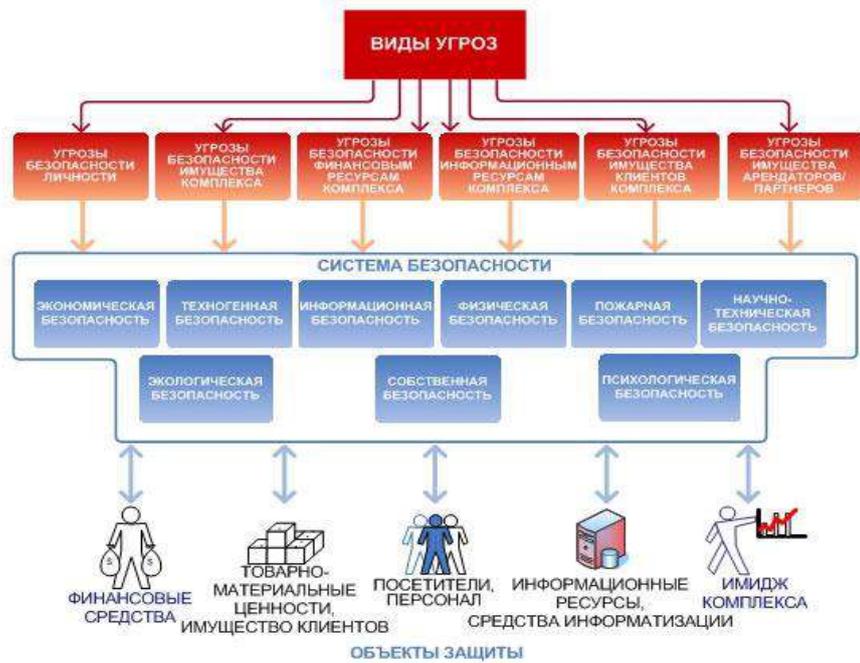
**Наибольшие риски для ведения гостиничного бизнеса представляют (или что фиксируется чаще?):**



**Тема 1.2 Организация и планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия**



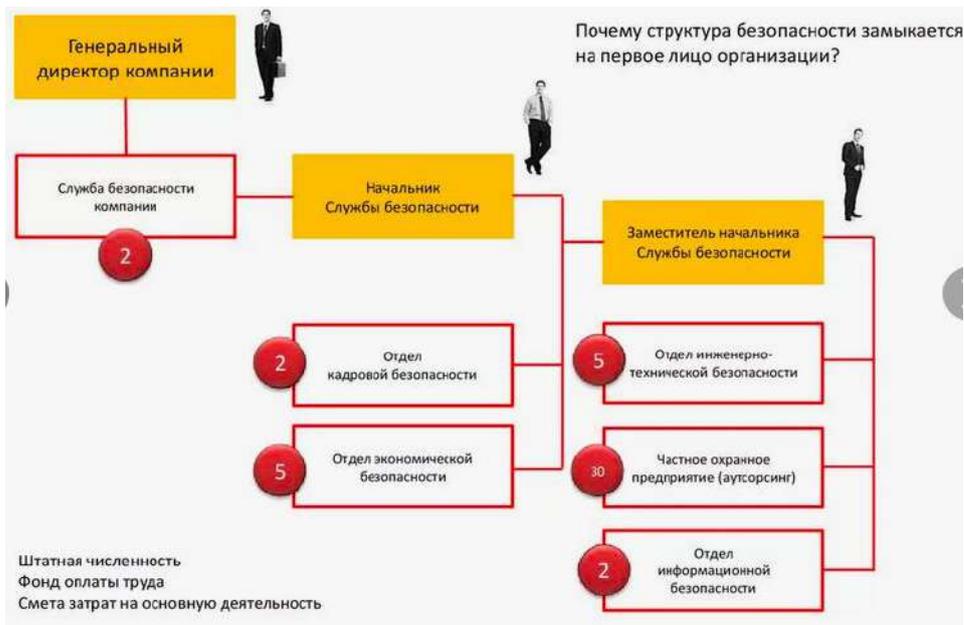
**РАЗДЕЛ 2. Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы**  
**Тема 2.1. Роль трудовых, информационных и финансовых ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы**



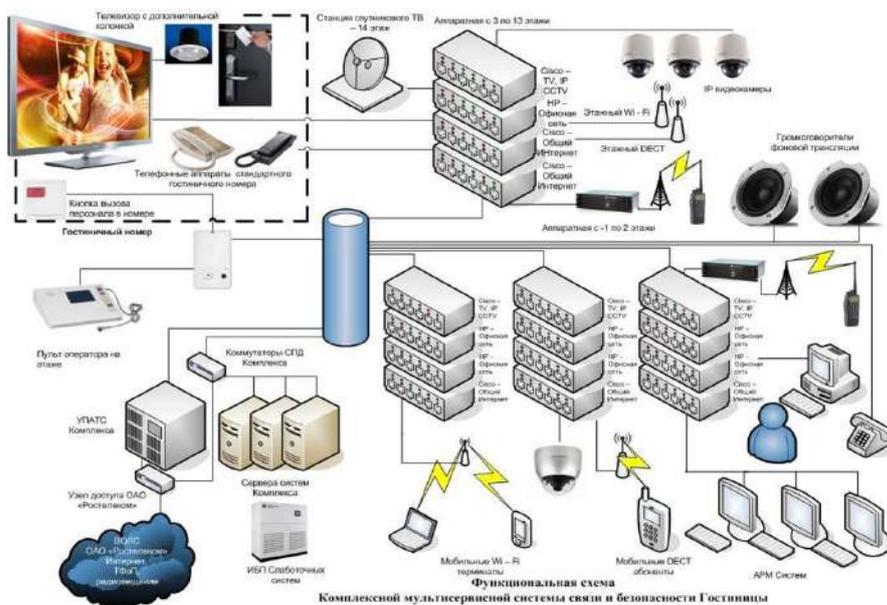
## Тема 2.2 Направления обеспечения безопасности гостиничного предприятия



## РАЗДЕЛ 3. Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы Тема 3.1 Организационные решения создания системы безопасности в гостинице



### Тема 3.2 Технические решения создания системы безопасности в гостинице



## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо

оставлять поля. Владение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### **5. Требования к заключению:**

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### **6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):**

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### ***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

#### ***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

#### **Критерии оценки теста:**

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### **Методические материалы по выполнению доклада.**

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### **Критерии оценки доклада**

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### **Презентация**

##### **Методические материалы к презентациям**

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.

3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.

4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.

2. Правильность оформления титульного слайда.

3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

– дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

– в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;

– знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;

– свободное владение терминологией;

– ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

– дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

– ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;

– единичные ошибки в терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

– ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

– ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;

– студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;

– студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и

обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Учебная дисциплина – **Обеспечение безопасности гостиничного предприятия**
2. **РАЗДЕЛ 1. Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия / Основы безопасности гостиничных предприятий**
3. Цель занятия. Изучить основы безопасности гостиницы.
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Основные понятия в безопасности. Политика безопасности. Цели обеспечения безопасности предприятия. Типы стратегий безопасности. Принципы обеспечения безопасности. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Организация безопасности гостиницы. Структура службы безопасности гостиничного предприятия. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия. Обеспечение материально-технической безопасности гостиницы.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Федеральный закон Российской Федерации «О безопасности» дает следующие определения безопасности и ее объектов:

Ст.1. Понятие безопасности и ее объекты.

**БЕЗОПАСНОСТЬ** – состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз.

**ЖИЗНЕННО ВАЖНЫЕ ИНТЕРЕСЫ** – совокупность потребностей, удовлетворение которых надежно обеспечивает существование и возможности прогрессивного развития личности, общества и государства.

**1. Тема лекционного занятия «Основы безопасности гостиничных предприятий».**

Текст лекции.

**ОСНОВНЫЕ ОБЪЕКТЫ БЕЗОПАСНОСТИ:**

личность – ее права и свободы;

общество – его материальные и духовные ценности;

государство – его конституционный строй, суверенитет и территориальная целостность.

**УГРОЗА БЕЗОПАСНОСТИ** – совокупность условий и факторов, создающих опасность жизненно важным интересам личности, общества и государства.

Реальная и потенциальная угроза объектам безопасности, исходящая от внутренних и внешних источников опасности, определяет содержание деятельности по обеспечению внутренней и внешней безопасности.

Принципы обеспечения безопасности.

Основными принципами обеспечения безопасности согласно ст. 5 ФЗ РФ «О безопасности» являются:

- законность;

- соблюдение баланса жизненно важных интересов личности, Общества и государства;
- взаимная ответственность личности, общества, и государства по обеспечению безопасности;
- интеграция с международными системами безопасности.

#### ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

БЕЗОПАСНОСТЬ достигается проведением единой государственной политики в области обеспечения безопасности, системой мер экономического, политического, организационного и иного характера, адекватным угрозам жизненно важным интересам личности, общества и государства.

#### Политика и стратегия безопасности

Политика безопасности предприятия - это общие ориентиры для действий и принятия решений, которые облегчают достижение целей. Таким образом для установления этих общих ориентиров необходимо первоначально сформулировать цели обеспечения безопасности предприятия. Такими целями могут быть:

- укрепление дисциплины труда и повышение его производительности;
- защита законных прав и интересов предприятия;
- укрепление интеллектуального потенциала предприятия;
- сохранение и приумножение собственности;
- повышение конкурентоспособности производимой продукции;
- максимально полное информационное обеспечение деятельности предприятия и повышение его эффективности;
- ориентация на мировые стандарты и лидерство в разработке и освоении новой технологии и выпускаемой продукции;
- выполнение производственных программ;
- оказание содействия управленческим структурам в достижении целей предприятия;
- недопущение зависимости от случайных и недобросовестных деловых партнеров.

С учетом вышеизложенного можно определить следующие общие ориентиры для действий и принятия решений, которые облегчают достижение этих целей:

- сохранение и наращивание ресурсного потенциала;
- проведение комплекса превентивных мероприятий по повышению уровня защищенности собственности и персонала предприятия;
- включение в деятельность по обеспечению безопасности предприятия всех его сотрудников;
- профессионализм и специализация персонала предприятия;
- приоритетность несиловых методов предотвращения и нейтрализации угроз.

Для успешного выполнения этой политики необходимо реализовать стратегию безопасности предприятия, под которой понимается совокупность наиболее значимых решений, направленных на обеспечение приемлемого уровня безопасности функционирования предприятия.

Выделяются следующие типы стратегий безопасности:

- ориентированные на устранение существующих или предотвращение возникновения возможных угроз;
- нацеленные на предотвращение воздействия существующих или возможных угроз на предмет безопасности;
- направленные на восстановление (компенсацию) наносимого ущерба.

Первые два типа стратегий предусматривают такую деятельность по обеспечению безопасности, в результате которой не происходит угрозы либо создается заслон ее влиянию. В третьем случае ущерб допускается (возникает), однако он компенсируется действиями, которые предусматривает соответствующая стратегия. Совершенно очевидно, что стратегии третьего типа могут разрабатываться и реализовываться применительно к ситуациям, где ущербы восполнимы, либо тогда, когда нет возможности осуществить какую-либо программу реализации стратегий первого или второго типа.

## Субъекты безопасности предприятия

Обеспечением безопасности предприятия занимаются две группы субъектов. Первая группа занимается этой деятельностью непосредственно на предприятии и подчинены его руководству. Среди этой группы можно выделить специализированные субъекты (совет или комитет безопасности предприятия, служба безопасности, пожарная часть, спасательная служба и т.д.), основным предназначением которых является постоянная профессиональная деятельность по обеспечению безопасности предприятия (в рамках своей компетенции). Другую часть субъектов этой группы условно можно назвать полуспециализированной, т.к. часть функций этих субъектов предназначена для обеспечения безопасности предприятия (медицинская часть, юридический отдел и т.д.). Наконец, к третьей части этой группы субъектов относится весь остальной персонал и подразделения предприятия, которые в рамках своих должностных инструкций и положений о подразделениях обязаны принимать меры к обеспечению безопасности. Следует иметь в виду, что эффективно обеспечивать безопасность предприятия эти субъекты могут только в том случае, если цели, задачи, функции, права и обязанности будут распределены между ними таким образом, чтобы они не пересекались друг с другом.

Ко второй группе субъектов относятся внешние органы и организации, которые функционируют самостоятельно и не подчиняются Руководству предприятия, но при этом их деятельность оказывает существенное (положительное или отрицательное) влияние на безопасность предприятия. Субъектами этой группы являются:

1) Законодательные органы. Принятые на уровне Российской Федерации и субъектов Федерации законы составляют правовую основу деятельности по обеспечению безопасности предприятия.

2) Органы исполнительной власти. Принятые на уровне этих органов подзаконные акты во многом дополняют, уточняют, детализируют требования законов.

3) Суды. Судебные органы обеспечивают соблюдение законных прав и интересов предприятия, в т.ч. в сфере безопасности.

4) Правоохранительные органы. Такие органы осуществляют борьбу с правонарушениями, которые отрицательным образом влияют на состояние безопасности предприятия.

5) Научно-образовательные учреждения. Последние (особенно негосударственные образовательные учреждения для подготовки частных охранников и детективов) призваны обеспечить научно-методическую проработку проблем безопасности предприятия и подготовку соответствующих специалистов в сфере безопасности предприятий.

Достижение целей и задач обеспечения безопасности предполагает соблюдение следующих принципов при разработке, формировании и эффективном управлении системы обеспечения безопасности гостиницы:

- законности;
- обеспечения прав и свобод граждан;
- централизованного управления;
- координации и взаимодействия с правоохранительными органами;
- самостоятельности и ответственности за обеспечение безопасности;
- соответствия внешним и внутренним угрозам безопасности;
- разумной достаточности;
- передовой материально-технической оснащенности;
- прогрессивного стимулирования субъектов системы безопасности;
- компетенции;
- конфиденциальности;
- комплексного использования сил и средств.

Организационно система безопасности состоит из:

1. Сил обеспечения безопасности
2. Средств обеспечения безопасности
3. Ресурсов обеспечения безопасности

Под силами обеспечения безопасности гостиницы следует понимать тех сотрудников гостиницы, которые непосредственно заняты обеспечением ее безопасности. Это:

- менеджеры (эксперты) по безопасности;
- охранники;
- технический персонал, обслуживающий линии связи, системы сигнализации и т.п.;
- сотрудники юридического, маркетингового, кадрового, информационно-аналитического подразделений данной гостиницы;
- члены штаба по кризисным ситуациям.

В случае обеспечения безопасности гостиницы частным охранным предприятием, менеджерами по безопасности, охранниками и техническими специалистами в данной фирме являются сотрудники частного охранного предприятия.

Основными критериями, по которым оцениваются силы обеспечения безопасности гостиницы, являются:

- уровень их профессиональной подготовки;
- психологическая надежность;
- готовность к деятельности в сложных и экстремальных условиях.

К средствам обеспечения безопасности гостиницы относятся:

- конфиденциальные связи службы безопасности (частного охранного предприятия) с различными структурами (предпринимательскими, правоохранительными и т. д.);
- оборудование, специальные технические средства (охранная сигнализация, противопожарная сигнализация, средства визуального наблюдения, средства защиты коммуникативных сетей от несанкционированного прослушивания и проникновения в базы данных и т.п.);
- вооружение;
- экипировка.

Под ресурсами обеспечения безопасности гостиницы следует понимать то, что обеспечивает системе возможность адекватно реагировать на негативные изменения во внешних условиях и внутренней среде, поддерживая ее работоспособность.

К ресурсам относятся:

- информационная поддержка;
- финансирование;
- тактико-технические характеристики спецтехники;
- уровень профессиональной и психологической подготовки сотрудников службы безопасности, частного охранного предприятия и других субъектов процесса обеспечения безопасности.

В свою очередь, ресурсы обеспечения безопасности гостиницы, выделяемые на борьбу с угрожающими обстоятельствами, могут быть по своим размерам:

- недостаточными;
- адекватными характеру угрозы;
- избыточными.

Если ресурсов обеспечения безопасности гостиницы недостаточно, то в лучшем случае удастся лишь отсрочить время наступления негативных последствий. При этом следует учитывать, что, отразив наиболее сильную угрозу, объект становится легко уязвимым для ранее менее опасных ситуаций и противников.

В случае же избыточности ресурсов обеспечения безопасности гостиницы, наряду с положительным результатом, теоретически возможно и возникновение таких ситуаций, когда объект угрозы, создавая дорогостоящие системы защиты, разоряет себя сам.

## **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Принципы обеспечения безопасности.

2. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств.
3. Цели и задачи системы безопасности.
4. Принципы, задачи и функции системы безопасности гостиничного предприятия.
5. Меры по обеспечению безопасности гостей.
6. Основные задачи системы безопасности гостиничного предприятия.
7. Организация безопасности гостиницы.
8. Структура службы безопасности гостиничного предприятия.
9. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.
10. Обеспечение материально-технической безопасности гостиницы.

1. Учебная дисциплина - **Обеспечение безопасности гостиничного предприятия**

**2. РАЗДЕЛ 1. Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия / Организация и планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия**

3. Цель занятия. Изучить организационно-правовые формы организации деятельности общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Организация безопасности гостиницы. Структура службы безопасности гостиничного предприятия.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Как показала практика подготовки рекомендаций по формированию систем безопасности гостиничного предприятия, с учетом наиболее распространенных угроз, формирование необходимо проводить с учетом основных подсистем безопасности которыми, являются:

1. Физическая (личная) безопасность руководителя, членов его семьи и ведущих сотрудников гостиничной гостиницы.
2. Обеспечение безопасности жизнедеятельности гостиницы в экстремальных условиях.
3. Безопасность зданий, сооружений, оборудования, в т.ч. обеспечение безопасности перевозок.
4. Коммерческая безопасность, организация и сопровождение отдельных, наиболее значительных сделок.
5. Защита коммерческой и иной охраняемой законом тайны.
6. Промышленная (технологическая) безопасность.
7. Компьютерная безопасность.
8. Психолого-социологическая безопасность, безопасность кадровая
9. Противопожарная безопасность.
10. Информационно-аналитическое обеспечение.

**Контроль за функционированием системы обеспечения безопасности гостиницы.**

# 1. Тема лекционного занятия «Организация деятельности в индустрии гостеприимства».

Текст лекции.

Структура, численность и состав службы безопасности гостиницы определяются реальными потребностями гостиницы и степенью конфиденциальности ее информации. Она состоит из четырех секторов (или отделов). Это сектор охраны, сектор режима, сектор технической защиты и оперативный сектор. Их главные задачи следующие.

## Сектор охраны:

- охрана помещений и зданий;
- охрана оборудования и имущества;
- охрана сотрудников, гостей и мероприятий;

## Сектор режима:

- обеспечение секретности документов;
- обеспечение режима допуска;
- контроль посетителей и транспорта;
- расследование случаев нарушений режима.

## Сектор технической защиты:

- выявление технических каналов утечки информации;
- контроль за попытками несанкционированного доступа к информации с помощью техники;
- оборудование гостиницы средствами сигнализации и связи;
- оборудование гостиницы противопожарными средствами.

## Сектор оперативной работы:

- выявление и изучение фирм и преступных сообществ, являющихся потенциальными конкурентами гостиницы;
- выявление и изучение фактов краж имущества, финансовых средств гостиницы со стороны сотрудников, гостей;
- учет и анализ попыток проникновения в секреты гостиницы, осуществления каких-либо враждебных акций;
- выявление возможных «слабых» мест в деятельности гостиницы.

## **Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия**

В научной литературе термин «план» трактуется как одна из форм управленческого решения, как результат упорядочивания служебной деятельности, представляющий собой комплекс заданий (мероприятий), объединенных общей целью, которые необходимо конкретным исполнителям выполнить в определенной последовательности и в установленные сроки.

Планирование работы службы безопасности гостиницы состоит из следующих разделов:

1. Планирование физической охраны
2. Планирование охраны объекта
3. Обеспечение материально-технической безопасности

При планировании мероприятий физической охраны необходимо учитывать ряд объективных факторов как затрудняющих организацию противодействия преступникам, террористам, так и способствующих предотвращению нападения.

При разработке мер защиты от террористов и иных преступных элементов следует использовать комплексный подход, позволяющий учесть все виды возможных угроз и определить нужные меры и направления противодействия им. Службе безопасности для этого целесообразно составить программу защитных мер, которая должна содержать разделы, предусматривающие:

- обеспечение охраны руководства, персонала и клиентов гостиничного предприятия;
- сохранность оборудования, материальных и финансовых ценностей;
- сбор и анализ информации о потенциальных преступниках, террористах;

- превентивные мероприятия, направленные на снижение риска террористических акций;
- ответные действия в случае террористического нападения и при возникновении иных критических ситуаций.

Каждый раздел должен быть разработан с учетом обстановки по месту расположения гостиничного комплекса месту жительства охраняемого лица, степени ее криминогенности, особенностей объектов охраны, состояния мер безопасности и механизма взаимодействия с местными правоохранительными органами.

При разработке программы обеспечения охраны объекта необходимо прежде всего определить:

- надежность сотрудников охраны;
- способность руководителей подразделения службы безопасности разработать программу защиты объекта, адекватную угрозам его безопасности;
- способность при возникновении необходимости оперативно обеспечить объект вооруженной охраной и достаточным количеством людей для его защиты;
- способность обеспечить охрану необходимыми техническими средствами и оценивать эффективность охранных систем слежения;
- средства защиты против хищения имущества сотрудниками, гостями отеля.

Обеспечение материально-технической безопасности предполагает наличие следующих элементов:

- создание концепции охраны и обороны объекта по его периметру, а также внутри режимной территории;
- разработка специальных документов (инструкций), регламентирующих деятельность персонала на случай возможных угроз (нападение террористов, пожар, стихийное бедствие, авария технологического оборудования и др.);
- подготовка из числа руководящих сотрудников объекта так называемой «кризисной группы», на которую при возникновении чрезвычайных ситуаций возлагается управление объектом;
- создание специальных «групп реагирования» для задержания нападающих и ликвидации последствий возможных угроз;
- организация связи и взаимодействия с представителями местных властей, правоохранительных органов, частями вооруженных сил и т. д.;
- создание системы проверки персонала объектов (при приеме на работу, перемещении по службе, истечении определенных сроков и др.).

Система управления состоит из субъекта, объекта управления, прямой и обратной связи. Субъектов управления службой безопасности выступают руководитель предприятия, совет (комитет безопасности предприятия и начальник службы безопасности. Успешно выполнять свои задачи эти субъекты могут только в том случае, если компетенция каждого из них будет строго определена в правовых актах таким образом, чтобы не возникла почва для конфликтов. Если это сделано достаточно успешно, то можно говорить о сформированной управляющей подсистеме.

Объектом управления (управляемой подсистемой) в службе безопасности выступают ее отдельные сотрудники и подразделения. Сотрудниками могут быть не только детективы и охранники, но и другие граждане, работающие во вспомогательных подразделениях. Подразделений в службе безопасности должно быть не менее двух (детективное и охрannое), однако законодательством не запрещено образование других подразделений, которые, естественно, охранные и сыскные функции не выполняют.

Объект управления соединен с субъектом управления каналами прямой и обратной связи (информационными каналами). По каналу прямой связи информация в виде управленческих решений поступает от субъекта управления к объекту, а по каналам обратной связи - в обратном направлении сигнализируя о состоянии объекта управления, его реакции на управленческие воздействия.

Методы управления службой безопасности подразделяются на три группы: экономические организационно-распорядительные и социально-психологические. Руководители службы безопасности должны безупречно владеть всеми методами управления в их единстве. Для этого они должны знать особенности каждого из них.

**Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Организация безопасности гостиницы.
2. Структура службы безопасности гостиничного предприятия.
3. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.

1. Учебная дисциплина - **Обеспечение безопасности гостиничного предприятия**

2. **РАЗДЕЛ 2. Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы /Тема**

**2.1 Роль трудовых, информационных и финансовых ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы**

3. Цель занятия. Изучить роль ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы.
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Трудовые ресурсы в обеспечении безопасности гостиницы. Особенности подбора сотрудников службы безопасности гостиницы. Кадровая безопасность гостиницы. Определение надежности персонала гостиницы. Проверка лояльности сотрудников. Современные проблемы и факторы угроз финансовой и экономической безопасности предприятия в России. Финансовая безопасность гостиницы. Сущность информационной безопасности гостиницы.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Пожаробезопасность. Особенности аварий и катастроф на пожаро - и взрывоопасных объектах. Организация и управление пожарной безопасностью. Защита населения при авариях на пожаро - и взрывоопасных объектах. Системы и средства тушения пожаров. Антитеррористическая безопасность гостиницы. Паспорт безопасности места массового пребывания людей.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Гостиница представляет собой не только коллективное средство размещения людей, к которому применяются требования обеспечения физической безопасности клиентов и персонала, поскольку привлекательность гостиницы зависит, прежде всего, от гарантий спокойного сна и сохранности имущества гостя. Нельзя забывать и о том, что в современных рыночных условиях гостиничное предприятие представляет собой участника рыночных отношений, на которого распространяются все законы ведения бизнеса, включая и различные методы конкурентной борьбы, противоборства и соперничества.

**1. Тема лекционного занятия «Роль трудовых, информационных и финансовых ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы».**

Текст лекции.

**Трудовые ресурсы и их роль в обеспечении безопасности гостиницы**

К приоритетам кадровой работы службы безопасности гостиницы относятся следующие моменты:

1. Концептуальный подход.
2. Принципы организации кадровой работы.
3. Кадровый потенциал.
4. Профессиональный уровень и специальная подготовка.

## 5. Поддержание режима устойчивого равновесия.

Выбор личностью преступного поведения или правомерного зависит от той системы ценностных ориентации, взглядов и социальных установок, которые она исповедует. При этом специалисты выделяют несколько критериев надежности персонала предприятия:

- профессиональная надежность;
- психологическая надежность;
- моральная надежность.

Анализ конкретных случаев угроз безопасности гостиницы со стороны ее сотрудников показывает, что возникают они чаще всего благодаря следующим причинам:

- низкая квалификация;
  - моральная неудовлетворенность работой;
- вредные привычки и пр.

Следует различать внешние и внутренние угрозы. Внешние негативные воздействия - это действия, явления или процессы, не зависящие от воли и сознания сотрудников гостиницы и влекущие нанесение ущерба. В свою очередь, к внутренним негативным воздействиям относятся действия сотрудников гостиницы, также влекущие нанесение ущерба. Обратив внимание на небольшой список профильных угроз, можно сделать вывод, что обеспечение кадровой безопасности является важнейшей составляющей работы менеджера (директора) по персоналу. Например, внутренние опасности таковы:

- несоответствие квалификации сотрудников предъявляемым к ним требованиям;
- недостаточная квалификация сотрудников - слабая организация системы управления персоналом;
- слабая организация системы обучения;
- неэффективная система мотивации;
- ошибки в планировании ресурсов персонала;
- снижение количества рационализаторских предложений и инициатив; уход квалифицированных сотрудников;
- сотрудники ориентированы на решение внутренних тактических задач;
- сотрудники ориентированы на соблюдение интересов подразделения;
- некачественные проверки кандидатов при приеме на работу.

С точки зрения безопасности в подходе к трудовому взаимодействию каждый кандидат на вакансию, каждый сотрудник предприятия должен ежеминутно рассматриваться в том числе и как источник риска, источник потенциальной угрозы. И это не только крайность в части умышленного нанесения ущерба, а и в отношении опасности причинения убытков, связанных с низкой квалификацией.

Кадровая безопасность зависит от трех основных факторов:

1. Подбор персонала. Под этим кратким словом понимается целый комплекс мер безопасности при приеме на работу и прогнозирования благонадежности. В условное наименование первого фактора «подбор персонала» входит рассмотрение вопросов безопасности компании на таких этапах в работе менеджера по персоналу, как поиск кандидатов, процедуры отбора, документальное и юридическое обеспечение приема на работу, испытательный срок и даже адаптация. Также это процедуры безопасности в деятельности кадровиков при подготовке аттестации, при планировании обучения.

2. Лояльность. От того, кем ощущает себя сотрудник предприятия зависят и проблемы предприятия. В эту составляющую работы по предотвращению угроз безопасности традиционно вкладывается мало средств. Однако, экономя на этом, предприятие вынуждено будет затратить еще больше ресурсов на мероприятия следующего, третьего блока.

3. Контроль. Он представляет собой комплекс мер из установленных для персонала, в том числе для администрации, регламентов, ограничений, режимов, технологических процессов, оценочных, контрольных и других операций, процедур безопасности. Этот комплекс уже непосредственно нацелен на ликвидацию возможностей причинения ущерба и обрабатывается, как правило, службой безопасности или другими подразделениями.

При этом надо отметить, что работает принцип «компенсации недостаточности внимания» к отдельным факторам. Не сделали подбор персонала частью системы безопасности, не заботитесь об укреплении лояльности персонала – серьезные ресурсы потратите на контроль, выявление и расследование убытков.

Таким образом, кадровая безопасность нацелена на такую работу с персоналом, на установление таких трудовых и этических отношений, которые можно было бы определить, как «безубыточные». Вся эта деятельность не является отдельным направлением в функционале менеджера по персоналу, а лишь органично вписывается в него. И здесь практически не привлекаются какие-либо дополнительные ресурсы, при условии, что в компании присутствуют все этапы организации и управления персоналом.

#### Определение надежности персонала гостиницы

Степень надежности зависит от разных причин и может меняться у сотрудников гостиницы в связи с изменением условий, возникновением нестандартных и особенно экстремальных (чрезвычайных), кризисных ситуаций. В этих ситуациях весьма вероятно проявление ненадежности у тех сотрудников, которые не считают себя обязанными по отношению к моральным требованиям или же обладают некоторыми личностными недостатками.

#### Сущность информационной безопасности гостиницы

Защите подлежит следующая информация:

##### 1. Информация о гостях отеля:

- о факте прибытия и убытия, времени проживания, распорядке дня, посетителях и телефонных абонентах гостей;

- о содержании ведущихся гостем переговоров ( в номере или в специально выделенных комнатах)

- информация, обрабатываемая с применением гостем или гостиницей различных средств связи.

##### 2. Информация, обсуждаемая или обрабатываемая с применением технических средств во время совещаний в специально выделенных помещениях.

##### 3. Коммерческая тайна.

Коммерческую тайну о деятельности отеля могут составлять сведения об отдельных финансовых показателях, о системе деловых связей, сведения по гостям, данные по кадрам, сведения по организации охраны и противопожарной безопасности.

Защита сведений, осуществляется посредством определенных организационно технических мероприятий. К организационным мерам следует отнести ограничение доступа к защищаемым сведениям и введение административной и правовой ответственности за их разглашение.

Технические меры имеют целью исключить утечку защищаемых сведений по техническим каналам:

- за счет прослушивания по акустическим и виброакустическим каналам
- за счет побочных электромагнитных излучений и наводок технических средств связи, электропитания, радиотелевизионной приемной аппаратуры, электробытовых приборов, оргтехники и т.д.;

- по оптическому каналу;

- за счет средств несанкционированного съема информации.

Технические меры защиты включают в себя:

- применение проектных решений, обеспечивающих требуемую звукоизоляцию
- ограждающих конструкций стен, полов потолков:
- оснащение окон защищаемых помещений защитными жалюзи, шторами, пленкой;
- использование сертифицированных средств технической защиты от побочных радиоизлучений
- периодическую проверку защищаемых помещений и установленных в них средств.

## Финансовая безопасность гостиницы

Перед определением мер по обеспечению финансовой безопасности гостиницы необходимо выявить основные понятия, связанные с финансовой деятельностью гостиницы.

Финансовый потенциал гостиничного предприятия – это способность эффективно формировать, распределять и использовать финансовые ресурсы гостиницы с целью роста благосостояния его собственников и достижения социального эффекта.

Для оценки финансового потенциала гостиницы используются показатели финансового состояния предприятия, определяемые по формам бухгалтерской отчетности. Состав финансовых показателей может быть различным в зависимости от целей исследования.

Финансовые ресурсы – это денежные средства, обеспечивающие существование гостиницы и закрывающие все ее денежные траты. Финансовые ресурсы гостиничного предприятия формируются за счет:

- прибыли от всех видов хозяйственной деятельности;
- амортизационных отчислений на полное восстановление основных фондов и нематериальных активов:
  - доходов, полученных от продажи ненужного имущества;
  - доходов (дивидендов) по акциям и другим ценным бумагам, принадлежащим предприятию, других эмитентов;
  - вкладов учредителей в уставный капитал;
  - доходов от финансовых операций, кредитов;
  - прочих поступлений, субсидий и других источников.

Все источники финансовых ресурсов гостиницы относятся к одному из следующих видов:

- собственные
- заемные
- привлеченные средства.

Собственные финансовые ресурсы — это базовая и основная часть всех финансовых ресурсов гостиничного предприятия, которая образуется на момент его создания и находится в его распоряжении на протяжении его существования.

Заемные финансовые средства — это долгосрочные и краткосрочные кредиты банков, а также ссуды.

Привлеченные средства — это средства других предприятий и организаций, временно находящиеся в обороте предприятия в связи с существующей системой расчетов. Сюда могут относиться какие-либо инвестиции.

В качестве мер по обеспечению финансовой безопасности гостиницы выделяют следующие:

1. Выявление и предотвращение воровства персонала
2. Контроль тарифной политики гостиницы.

## **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Трудовые ресурсы в обеспечении безопасности гостиницы.
2. Особенности подбора сотрудников службы безопасности гостиницы.
3. Кадровая безопасность гостиницы.
4. Определение надежности персонала гостиницы.
5. Проверка лояльности сотрудников.
6. Современные проблемы и факторы угроз финансовой и экономической безопасности предприятия в России.
7. Финансовая безопасность гостиницы.

## 2. РАЗДЕЛ 2. Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы /Тема 2.2 Направления обеспечения безопасности гостиничного предприятия

3. Цель занятия. Изучить направления обеспечения безопасности гостиницы.

Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Пожаробезопасность. Особенности аварий и катастроф на пожаро - и взрывоопасных объектах. Организация и управление пожарной безопасностью. Защита населения при авариях на пожаро - и взрывоопасных объектах.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Антитеррористическая безопасность гостиницы. Паспорт безопасности места массового пребывания людей. Категоризация гостиниц в зависимости от террористической угрозы.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Противопожарная защита имеет своей целью изыскание наиболее эффективных, экономически целесообразных и технически обоснованных способов и средств предупреждения пожаров и их ликвидации с минимальным ущербом при наиболее рациональном использовании сил и технических средств тушения.

### Тема лекционного занятия «Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства».

Текст лекции.

Противопожарная защита имеет своей целью изыскание наиболее эффективных, экономически целесообразных и технически обоснованных способов и средств предупреждения пожаров и их ликвидации с минимальным ущербом при наиболее рациональном использовании сил и технических средств тушения.

Пожарная безопасность - это состояние объекта, при котором исключается возможность пожара, а в случае его возникновения используются необходимые меры по устранению негативного влияния опасных факторов пожара на людей, сооружения и материальных ценностей

Пожарная безопасность может быть обеспечена мерами пожарной профилактики и активной пожарной защиты.

Пожарная профилактика включает комплекс мероприятий, направленных на предупреждение пожара или уменьшение его последствий. Активная пожарная защита - меры, обеспечивающие успешную борьбу с пожарами или взрывоопасной ситуацией.

Горение - это химическая реакция окисления, сопровождающаяся выделением теплоты и света. Для возникновения горения требуется наличие трех факторов: горючего вещества, окислителя и источника загорания. Окислителями могут быть кислород, хлор, фтор, бром, йод, окиси азота и другие. Кроме того, необходимо чтобы горючее вещество было нагрето до определенной температуры и находилось в определенном количественном соотношении с окислителем, а источник загорания имел определенную энергию.

Наибольшая скорость горения наблюдается в чистом кислороде. При уменьшении содержания кислорода в воздухе горение прекращается. Горение при достаточной и надменной концентрации окислителя называется полным, а при его нехватке - неполным.

Процесс возникновения горения подразделяется на несколько видов.

1. Вспышка - быстрое сгорание горючей смеси, не сопровождающееся образованием сжатых газов.
2. Возгорание - возникновение горения под воздействием источника зажигания.
3. Воспламенение - возгорание, сопровождающееся появлением пламени.
4. Самовозгорание - явление резкого увеличения скорости экзотермических реакций, приводящее к возникновению горения вещества при отсутствии источника зажигания.
5. Самовоспламенение - самовозгорание, сопровождается появлением пламени.
6. Взрыв - чрезвычайно быстрое (взрывчатое) превращение, сопровождающееся выделением энергии с образованием сжатых газов.

Основными показателями пожарной опасности являются:

- температура самовоспламенения;
- концентрационные пределы воспламенения.

Температура самовоспламенения характеризует минимальную температуру вещества, при которой происходит резкое увеличение скорости экзотермических реакций, заканчивающееся возникновением пламенного горения.

Температура вспышки — самая низкая (в условиях специальных испытаний) температура горючего вещества, при которой над поверхностью образуются пары и газы, способные вспыхивать в воздухе от источника зажигания, но скорость их образования еще недостаточна для последующего горения.

Температура воспламенения - температура горения вещества, при которой оно выделяет горючие пары и газы с такой скоростью, что после воспламенения их от источника зажигания возникает устойчивое горение.

Организация и управление пожарной безопасностью

Государственная противопожарная служба является основным видом пожарной охраны и входит в состав Министерства по делам гражданской обороны, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (МЧС) в качестве единой самостоятельной оперативной службы.

#### **Антитеррористическая безопасность гостиницы**

В данном разделе следует отталкиваться от Проекта постановления правительства РФ «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения, оказывающих гостиничные услуги, и формы паспорта безопасности данных объектов».

Категоризация гостиниц в зависимости от террористической угрозы

В зависимости от возможных последствий совершения террористического акта в гостинице устанавливаются следующие категории гостиниц:

- а) гостиница 1 категории – гостиница, в которой при определенных условиях может одновременно находиться более 1500 человек;
- б) гостиница 2 категории – гостиница, в которой при определенных условиях может одновременно находиться от 700 до 1500 человек;
- в) гостиница 3 категории – гостиница, в которой при определенных условиях может одновременно находиться от 50 до 700 человек;
- г) гостиница 4 категории – гостиница, в которой при определённых условиях может одновременно находиться до 50 человек.

Расчет количества людей проводится путем проведения мониторинга одновременного пребывания и (или) передвижения людей на территории гостиницы людей в течение 3 дней, включая рабочие и выходные (праздничные) дни.

В зависимости от обстановки, складывающейся в районе расположения гостиницы, комиссией может быть принято решение о присвоении гостинице категории выше или ниже, чем это предусмотрено пунктом 10 настоящих требований.

Результаты работы комиссии оформляются актом обследования и категорирования гостиницы, который составляется в 5 экземплярах, подписывается всеми членами комиссии и является неотъемлемой частью паспорта безопасности гостиницы (далее – паспорт безопасности).

Паспорт безопасности места массового пребывания людей

На каждую гостиницу после проведения её обследования и категорирования комиссией составляется паспорт безопасности.

Паспорт безопасности составляется в 5 экземплярах, согласовывается с руководителями территориального органа безопасности, территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации, Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и утверждается руководителем исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации (главой муниципального образования), на территории которого расположена гостиница.

Согласование паспорта безопасности осуществляется в течение 30 дней со дня его разработки.

Паспорт безопасности является информационно-справочным документом, который отражает состояние антитеррористической защищенности гостиницы и содержит перечень необходимых мероприятий по предупреждению (пресечению) террористических актов в гостинице.

Паспорт безопасности является документом, содержащим служебную информацию ограниченного распространения.

Первый экземпляр паспорта безопасности хранится в исполнительном органе государственной власти субъекта Российской Федерации (администрации муниципального образования), на территории которого расположено место массового пребывания людей, остальные экземпляры хранятся в территориальном органе безопасности, территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации и Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и у собственника гостиницы.

При невозможности обеспечения собственником гостиницы сохранности экземпляра паспорта безопасности он передается на хранение в исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации (администрацию муниципального образования), на территории которого расположена гостиница.

Актуализация паспорта безопасности происходит не реже одного раза в 3 года, а также в следующих случаях:

- а) изменение основного назначения и значимости гостиницы;
- б) изменение общей площади и границ гостиницы;
- в) изменение угроз террористического характера в отношении гостиницы;
- г) возведение в границах гостиницы либо в непосредственной близости к нему каких-либо объектов.

#### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Пожаробезопасность. Особенности аварий и катастроф на пожаро - и взрывоопасных объектах.
2. Организация и управление пожарной безопасностью.
3. Защита населения при авариях на пожаро - и взрывоопасных объектах.
4. Системы и средства тушения пожаров.
5. Антитеррористическая безопасность гостиницы.
6. Паспорт безопасности места массового пребывания людей.
7. Категоризация гостиниц в зависимости от террористической угрозы.

1. Учебная дисциплина - **Обеспечение безопасности гостиничного предприятия**
2. РАЗДЕЛ 3. **Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы / Организационные решения создания системы безопасности в гостинице**
3. Цель занятия. Изучить меры по обеспечению безопасности гостиницы.
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Мероприятия по реализации мер безопасности гостиничного предприятия. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.	Опрос, оценка знаний студентов
2	Комплексное обеспечение безопасности гостиничного предприятия.	Опрос, оценка знаний студентов

1. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией  
Введение.

Средства и методы обеспечения безопасности гостиницы исходят из потенциальных угроз отелю. Среди угроз гостиничному предприятию можно выделить следующие

**Тема лекционного занятия** «Организационные решения создания системы безопасности в гостинице».

Текст лекции.

1. Чрезвычайные ситуации техногенного характера:

- пожар, спровоцированный несоблюдением или нарушением правил пожарной безопасности со стороны персонала гостиницы или гостей,
- спровоцированный неисправностью электрооборудования,
- спровоцированный взрывом газа при его утечке (особенно вероятно в ресторанах и барах службы питания гостиницы при использовании газового теплового оборудования);

1. Чрезвычайные ситуации природного характера — ураганы и оползни. Это характерно для гостиничных комплексов, расположенных в прибрежных зонах, зонах повышенной сейсмической активности;

2. Чрезвычайные ситуации криминального характера:

- кражи ценностей, документов, нападение на гостя или сотрудника гостиницы в номере, лифте или другом месте;
- нападение на кассу гостиницы в рабочее время или попытка ее вскрытия в нерабочее время;
- вооруженное нападение на номера, арендуемые в гостинице под офисы частными коммерческими структурами;

3. Чрезвычайные ситуации медицинского характера, вызванные физическими или психическими травмами (человеческий фактор).

Комплексное обеспечение безопасности гостиничного предприятия может быть обеспечено:

- рациональными проектными решениями гостиничных зданий;
- рациональными инженерно-техническими мероприятиями, средствами защиты объекта, исключающими или снижающими эффект воздействия от ожидаемой угрозы;
- рациональными организационными мероприятиями.

Применение системного подхода позволяет обеспечить требуемый уровень защиты гостиничного предприятия и минимизировать расходы для вновь

проектируемых систем. При этом, квалифицированные эксперты отмечают, что должны быть учтены следующие существенные факторы и обстоятельства:

- конкретное место расположения гостиничного предприятия и уровень криминогенной обстановки в прилегающем к отелю районе;
- объемно-планировочные решения, используемые в гостинице;
- организационная структура управления гостиницы и численность штатного персонала;
- жизненно важные центры гостиничного предприятия (коммуникации и средства жизнеобеспечения объекта);
- особенности характера круглосуточной и круглогодичной эксплуатации гостиничного объекта, влияющие на режим безопасности;
- существующая в данный момент организация охраны гостиницы.

На стадии разработки концепции защиты гостиничного предприятия должен быть проведен всесторонний анализ «ожидаемых угроз», в том числе:

- определение угроз, включая угрозы террористических актов, техногенного характера и чрезвычайных ситуаций;
- определение причин и условий, которые могут привести к возникновению угроз и снижению уровня безопасности гостиничного объекта;
- выявление направлений и степени опасности угроз, определение способов и путей проникновения потенциальных злоумышленников в гостиницу и/или реализации «ожидаемых угроз».

При разработке концепции безопасности гостиницы методически правильным будет исходить из следующих принципов:

1. Принцип персональной ответственности, согласно которому каждый сотрудник гостиницы, независимо от занимаемой должности несет персональную ответственность за сохранение режима безопасности на вверенном участке работы и в рамках своих должностных обязанностей.

2. Принцип ограничения полномочий — предусматривает выполнение физических мер обеспечения безопасности, в частности, введение запрета или ограничения доступа в определенные зоны гостиницы для отдельных категорий персонала отеля.

3. Принцип комплексности и комплектности обеспечения безопасности. Реализация принципа предполагает координацию усилий для выполнения поставленных задач.

4. Принцип разумной достаточности - исходит из установки, что стоимость охранных мероприятий не должна превышать величины ожидаемого ущерба.

Концепция безопасности гостиничного предприятия представляет собой официально утвержденный генеральным директором или ее директоров гостиничного предприятия, как акционерного общества, документ, в котором отражена система взглядов, требований и условий организации мер безопасности гостей, персонала, собственности гостиничного предприятия.

Примерная структура разделов концепции гостиничного предприятия может выглядеть следующим образом:

1. Описание проблемной ситуации в сфере опасности гостиничного предприятия.
  - перечень потенциальных и реальных угроз безопасности, их классификация и ранжирования по степени опасности.

- причины и факторы зарождения этих угроз.
  - негативные последствия угроз для гостиничного предприятия.
2. Механизм обеспечения безопасности гостиничного предприятия.
- определение объекта и предмета безопасности гостиничного предприятия.
  - формулирование политики и стратегии безопасности гостиничного предприятия.
  - принципы обеспечения безопасности гостиничного предприятия.
  - задачи обеспечения безопасности гостиничного предприятия.
  - критерии и показатели безопасности гостиничного предприятия.
  - создание структуры по управлению системой безопасности гостиничного предприятия.
3. Мероприятия по реализации мер безопасности гостиничного предприятия.
- формирование подсистем безопасности гостиницы (пожарная безопасность, физическая безопасности т.д.).
  - определение субъектов безопасности гостиничного предприятия и их роли.
  - расчет необходимых средств и определение методов обеспечения безопасности гостиницы.
  - контроль и оценка процесса реализации концепции.

Практическая сторона разрабатываемой концепции связана с решением ряда задач, среди которых следует отметить следующие:

- составление перечня функциональных требований к системе безопасности.
- сопряжение и взаимосвязь выполняемых системой защиты функций.
- составление перечня необходимых организационных мер и технических средств.
- обеспечение оптимального взаимодействия инженерных и технических средств защиты.
- составление проекта сметной документации и сметной стоимости внедрения системы.

Технологическую базу для разработанной концепции безопасности гостиницы составляет использование технических достижений аппаратуры безопасности, интеграция функций всех технических систем в единый компьютеризированный комплекс, который объединяет ряд взаимоувязанных между собой подсистем.

#### **Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Мероприятия по реализации мер безопасности гостиничного предприятия.
2. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
3. Комплексное обеспечение безопасности гостиничного предприятия.

1. Учебная дисциплина - **Обеспечение безопасности гостиничного предприятия**
2. РАЗДЕЛ 3. **Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы / Технические решения создания системы безопасности в гостинице**

3. Цель занятия. Изучить организационно-правовые формы организации деятельности общественного питания в индустрии туризма и гостеприимства.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Система охраны гостиничных комплексов. Способы охраны объектов гостиничного предприятия. Охранная сигнализация.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
2	Система тревожно вызывной сигнализации. Система управления доступом. Система телевизионного наблюдения. Комплекс технических средств безопасности.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

## 1. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

### Введение.

В содержательном плане обеспечение безопасности стационарных объектов (здания гостиницы, его помещений и оборудования, объектов на территории отеля и т.д.) представляют собой многогранный процесс реализации охранных мероприятий, по большей части предупреждающего характера. Действительно, эффективной может считаться лишь такая система охраны, которая либо просто не позволяет злоумышленникам найти лазейку в режиме безопасности, либо создает возможность пресечения преступных посягательств на самой ранней стадии.

Тема лекционного занятия «Технические решения создания системы безопасности в гостинице».

### Текст лекции.

В основе разработки системы защиты объекта и организации ее функционирования лежит принцип создания последовательных рубежей безопасности, в которых угрозы должны быть своевременно обнаружены, а их распространению будут препятствовать надежные преграды. Такие рубежи должны располагаться последовательно, от ограждения вокруг территории отеля до здания и особо важных помещений, таких как жилая и административная зоны, кухня, ресторан и сейфовая зона.

К числу факторов, влияющих на выбор приемов и средств охраны, относятся:

- возможные способы преступных посягательств на охраняемый объект;
- характеристика технической укрепленности охраняемого объекта;
- наличие и характеристики средств охранно-пожарной сигнализации;
- наличие уязвимых мест в технической укрепленности объекта, которые известны только охране и службе безопасности;
- условия местности, на которой расположен объект, а также его конструктивные особенности;
- режим и характер работы охраняемого объекта, его технологические характеристики, имеющиеся на объекте материальные и финансовые ценности;
- режим охраны объекта;
- количественные и качественные характеристики сил охраны;
- вооруженность и техническая оснащенность охранников, наличие у них автотранспорта, средств связи, сигнализации и специальных средств.

Режим охраны объекта по времени может иметь круглосуточный, частичный (определенные часы суток) или выборочный характер. В зависимости от используемых сил и средств, необходимой плотности контроля территории и объекта режим охраны может быть простой или усиленный.

Основными принципами режима охраны являются:

- активность и предупредительный характер охраны, что заключается в опережающем выявлении признаков готовящегося проникновения нежелательных элементов и своевременном принятии мер по предупреждению этого проникновения;

- целесообразность и обоснованность организации охраны гостиничного объекта, своевременность ее усиления, рациональное использование сил и средств охраны;

- разумное сочетание собственных возможностей и возможностей сил правоохранительных органов для обеспечения безопасности гостиницы;

- осуществление охраны по единому плану;

- незаметность или демонстративность действий охраны в зависимости от ситуации, складывающейся на охраняемом объекте;

- максимальная информированность охраны обо всех событиях, происходящих в гостинице, для правильного определения ключевого звена, воздействие на которое позволяет обеспечить безопасность объекта охраны в целом.

Задачи режима охраны. В практике деятельности подразделений охраны по обеспечению безопасности выделяются две группы задач режима объекта:

- аналитические и предупредительные задачи

- процедурно-отражательные задачи.

Аналитические задачи решаются путем систематического сбора информации о субъектах преступной деятельности и состоянии собственного режима охраны. Главным здесь является соблюдение принципов непрерывности и постоянства сбора информации.

Решение предупредительных задач связано, в первую очередь, с созданием имиджа сильного и надежного режима охраны. Подобный имидж может быть создан серией имитационных мероприятий, демонстрирующих "неудачные" попытки посягательства на объект и мощное противодействие охраны преступникам. Все это может быть дополнено впечатляющей демонстрацией элементов режима охраны (внушительного вида охранники, современная охранная сигнализация, присутствие милиционера на объекте и т.д.). Предупредить покушение преступных элементов на охраняемый объект можно также путем его маскировки (это относится, например, к сейфам), перекрытия каналов распространения информации об охраняемых объектах и дезинформацией криминальных элементов о характере деятельности, состоянии режима охраны, объеме имеющихся на объекте ценностей и т.д.

Вторая группа задач режима охраны объекта решается путем своевременного обнаружения признаков готовящегося посягательства с последующим его отражением предварительно подготовленными силами и средствами. Как правило, подобное мероприятие (операцию) следует проводить во взаимодействии с сотрудниками органов внутренних дел, которые будут иметь возможность своевременно зафиксировать следы преступной деятельности. В тех случаях, когда время начала посягательства трудно предугадать, имеет смысл в отдельных случаях "подтолкнуть" преступников к началу посягательства. Это может быть достигнуто путем дезинформирования криминальных элементов.

Комплекс технических средств безопасности

Устанавливаемый комплекс средств и систем защиты должен быть адекватен возможной угрозе, т. е. средства и системы должны быть разумно достаточны. Невозможно, да и нецелесообразно, исключить любую возможность нанесения ущерба прежде всего по экономическим соображениям. Средства обеспечения безопасности весьма дороги, поэтому их выбор должен определяться действительно разумным анализом возможных рисков и ущерба.

Следующий принцип используемая аппаратура не должна создавать дополнительных препятствий и больших затруднений для нормального функционирования гостиницы как обслуживающему персоналу, так и гостям.

Система должна быть сбалансированной, т. е. средства защиты должны распределяться по возможности равномерно в соответствии со значимостью защищаемых зон.

Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительной опасности здоровью и жизни гостей и сотрудников гостиницы. Это касается в первую очередь обеспечения экстренной эвакуации в чрезвычайной обстановке.

**Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:**

1. Система охраны гостиничных комплексов.
2. Способы охраны объектов гостиничного предприятия.
3. Охранная сигнализация.
4. Система тревожно вызывной сигнализации.
5. Система управления доступом.
6. Система телевизионного наблюдения.
7. Комплекс технических средств безопасности.

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Учебная дисциплина – **Обеспечение безопасности гостиничного предприятия**

2. **РАЗДЕЛ 1. Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия**

**Тема 1.1. Основы безопасности гостиничных предприятий**

**Тема 1.2 Организация и планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия**

3. Цели занятия.

Изучение безопасности гостиничного предприятия.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Основные понятия в безопасности. Политика безопасности. Цели обеспечения безопасности предприятия. Типы стратегий безопасности. Принципы обеспечения безопасности. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности.	Опрос, оценка знаний студентов
2	Организация безопасности гостиницы. Структура службы безопасности гостиничного предприятия. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия. Обеспечение материально-технической безопасности гостиницы.	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

1. Тема практического (семинарского) занятия – **Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия**

**Тема практического занятия: Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия.**

**Форма практического задания: кейс-задание**

**Виды кейс-заданий**

1. Разработайте стратегию безопасности конкретного известного вам предприятия, включая силы обеспечения, средства обеспечения и ресурсы обеспечения (задание для команд из 3-5 человек)
2. Найдите в России примеры каждого из типов гостиниц с кратким ее описанием. Назовите достоинства и недостатки каждого из видов номеров.
3. Назовите, что в известной вам гостинице является объектом для защиты и частью системы обеспечения ее безопасности (от каждого студента 3-5 примеров).
4. Назовите плюсы и минусы централизации и децентрализации в известной вам гостинице.
5. Разработайте Положение о службе безопасности конкретной гостиницы (задание на команду из 3-5 человек).
6. Разработайте план работы службы безопасности известной вам гостиницы на год.

7. Составьте проект создания и функционирования службы безопасности в известной вам гостинице, который будет включать выполнение всех заданий данного раздела.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

#### **1. Угрозы безопасности их классификация по сферам проявления:**

- A. Социально-экономические (внутренние, внешние), техногенные (внутренние, внешние), природные;
- B. Экономические (внутренние, внешние), военные, политические (внутренние, внешние);
- C. Аварии, катастрофы, хищения, пожары и т.д.
- D. Политические (внутренние, внешние), техногенные (внутренние, внешние), природные;
- E. Экономические (внутренние, внешние), политические (внутренние, внешние), природные;
- F. Социально-экономические, катастрофы, хищения, пожары, и т.д.

#### **2. Угрозы природного характера:**

- A. Ураганы, наводнения, выброс ядовитых и радиоактивных веществ, автокатастрофы;
- B. Землетрясения, лесные пожары выброс ядовитых и радиоактивных веществ и т.д.
- C. Ураганы, наводнения, землетрясения, массовые лесные пожары и т.д.
- D. Нарушение СН и П, обрушение здания гостиницы, эпизоотии, эпидемии;
- E. Выброс СДЯВ, нарушение ГОСТов, магнитные бури;
- F. Ураганы, наводнения, нарушение ГОСТов, магнитные бури;

#### **3. Пути решения проблем теневого бизнеса.**

- A. Либеральный, «репрессивный»;
- B. Научный, экономический, демократический;
- C. Политический, экономический;
- D. Политический, научный, «репрессивный»;
- E. Репрессивный, демократический, международный;
- F. Общественно-политический, либеральный;

#### **4. Основные объекты безопасности:**

- A. Государственная, частная собственность;
- B. Финансы, права и свобода;
- C. Частная собственность, личная безопасность;
- D. Государственная граница, конституция;
- E. Личность, общество, государство;
- F. Территориальная целостность государства;

#### **5. Обеспечение безопасности предприятия представляет собой комплекс мер:**

- A. Оперативных, административных, государственных, технических;
- B. Правовых, технико-технологических, оперативных, внешнеэкономических;
- C. Техничко-технологических, оперативных, внешнеэкономических;
- D. Правовых, административных, государственных, технических;
- E. Организационно-правовых, международных, внешнеэкономических;
- F. Организационно-правовых, социально-экономических, технико-технологических, административных;

#### **6. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств.**

А. Клиенты, персонал, финансовые средства, материальные средства, информационные ресурсы, технические средства и системы охраны;

В. VIP клиенты, акции, служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета, личный транспорт;

С. Финансовые, материально-технические средства, личные сбережения, конфиденциальная информация, члены семьи руководителя;

Д. Государственная граница, конституция, территориальная целостность государства;

Е. Служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета;

Ф. Клиенты, персонал, финансовые средства, личные связи;

#### **7. Что относится к субъектам безопасности предприятия:**

А. Законодательные, правоохранительные органы, органы исполнительной власти, суды, научно-образовательные учреждения;

В. Прокуратура, адвокатура, правоохранительные органы, суды;

С. Правоохранительные органы, суды, ФСБ, ОВД;

Д. Законодательные, правоохранительные органы, общественные организации;

Е. Исправительные учреждения, суды, адвокатура, научно-образовательные учреждения;

Ф. Общественные организации суды, адвокатура, научно-образовательные учреждения;

#### **8. Организационно системы безопасности фирмы (предприятия) состоит:**

А. Органы правопорядка, частные охранные предприятия, экипировка;

В. Частные охранные предприятия, совет безопасности, средства доставки и охраны;

С. Средства доставки и охраны, ресурсы обеспечения безопасности;

Д. Ресурсы обеспечения безопасности, органы правопорядка, частные охранные предприятия;

Е. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности;

Ф. Силы правоохранительных органов, служба безопасности, средства доставки и охраны;

#### **9. Угроза это:**

А. Действие, направленное на ущемление жизненно важных интересов личности;

В. Потенциально возможное или реальное действие злоумышленников, способное нанести моральный или материальный ущерб;

С. Потенциально возможное или реальное действие злоумышленников с целью завладения государственной собственностью;

Д. Действие, направленное на ущемление прав и свобод граждан;

Е. Действие, направленное на ущемление прав и свобод граждан и общественных организаций;

Ф. Убийство, угроза физической расправы, ограбление;

#### **10. Состав кризисной группы.**

А. Генеральный директор, представители ФСБ, МВД, МЧС, сотрудники охраны и др.;

В. Руководитель фирмы, юрист, финансист, руководители линейных подразделений, руководитель службы безопасности и др.;

С. Руководитель фирмы, юрист, резервная группа службы безопасности;

Д. Руководитель фирмы, финансист, представители ФСБ, МВД, МЧС;

Е. Сотрудники правоохранительных органов, руководитель службы безопасности, резервная группа службы безопасности;

Ф. Представители ФСБ, МВД, МЧС; руководитель службы безопасности, резервная группа службы безопасности;

1. Учебная дисциплина – Обеспечение безопасности гостиничного предприятия

## 2. РАЗДЕЛ 2. Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы

### Тема 2.1. Роль трудовых, информационных и финансовых ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы

#### Тема 2.2 Направления обеспечения безопасности гостиничного предприятия

3. Цели занятия.

Изучение ресурсов и обеспечения безопасности гостиницы.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Кадровая безопасность гостиницы. Определение надежности персонала гостиницы. Проверка лояльности сотрудников. Современные проблемы и факторы угроз финансовой и экономической безопасности предприятия в России. Финансовая безопасность гостиницы	Опрос, оценка знаний студентов
2	Системы и средства тушения пожаров. Антитеррористическая безопасность гостиницы.	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

#### Тема практического занятия: Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы.

**Форма практического задания:** кейс-задание.

#### Виды кейс-заданий:

1. Проведите в игровой форме подбор сотрудников, исходя из требований, указанных в лекционном материале.
2. Разработайте систему выявления надежного персонала для конкретной гостиницы, используя материал подпункта.
3. Разработайте комплекс мер по обеспечению финансовой безопасности известной вам гостиницы.
4. Посмотрите фильмы о пожарах в гостиницах «Россия» и «Ленинград» и составьте список ошибок, допущенных при ликвидации пожаров, а также перечень действий, который бы позволил минимизировать потери или вообще не допустить пожар.
5. Приведите примеры атак на информационные ресурсы конкретной гостиницы и составьте перечень мер по предотвращению подобных угроз.
6. Заполните паспорт безопасности для конкретной гостиницы.
7. Составьте расширенный план проведения аудита безопасности известной вам гостиницы (задание на команду из 3-5 человек).
8. Составьте проект комплекса мер по обеспечению безопасности конкретной гостиницы, который будет включать выполнение всех заданий данного раздела.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

### 11. Формы недобросовестной конкуренции.

А. Экономическое подавление, промышленный или коммерческий шпионаж, прямое физическое подавление;

В. Использование логотипов фирмы, коммерческий шпионаж, шантаж;

С. Использование демпинговых цен, экономическое подавление, угроза применения насилия;

Д. Ведение двойной бухгалтерии, привлечение налоговой инспекции, шантаж;

Е. Подкуп сотрудников, промышленный шпионаж, использование демпинговых цен;

Ф. Экономическое подавление, ведение двойной бухгалтерии, подкуп сотрудников;

## **12. Главная цель создания кризисной группы.**

- A. Решение внезапно возникающих задач;
- B. Консультативная роль при принятии руководителем стратегических решений;
- C. Ликвидация угроз, защита интересов предприятия;
- D. Противодействие внешним угрозам безопасности фирмы;
- E. Недопущение возникновения угроз, ликвидация последствий;
- F. Проведение внутренних расследований, предупреждение пожаров;

## **13. Преимущества применения ТСО.**

- A. Неподверженность (в отличие от людей) усталости, невнимательности, неподкупность, невозможность обмана, мгновенность реакции и точность выполнения заложенных функций;
- B. Доступность программного обеспечения, независимость от погодных условий, возможность дублированного управления, высокая надежность в эксплуатации;
- C. Современный дизайн, регулярное программное обеспечение и техническое обслуживание, точность выполнения установленных программ;
- D. Высокая надежность в эксплуатации, доступность, мгновенность реакции и точность выполнения заложенных функций;
- E. Точность выполнения заложенных функций, возможность своевременного программирования, самокупаемость;
- F. Мгновенность реакции и точность выполнения заложенных функций, всепогодность;

## **14. Структура концепции безопасности.**

- A. Подсистемы безопасности, силы, ресурсы и средства безопасности;
- B. Подсистема противопожарной безопасности, видеонаблюдения, обеспечение безопасности руководителя;
- C. Выявление, оценка, ликвидация угроз;
- D. Описание проблемной ситуации, механизм обеспечения безопасности, мероприятия по реализации мер безопасности;
- E. Подсистема противопожарной безопасности, технические средства охраны, подсистема информационной безопасности и др.;
- F. Подсистема информационной безопасности, определение направления угроз и их ликвидация;

## **15. Система телевизионного наблюдения включает**

- A. Рабочее место оператора, монитор, клавиатуру;
- B. Видеомагнитофон, фотокамеры, видеокамеры и мониторы;
- C. Видеокамеры, системы записи, системы воспроизведения;
- D. Телевизионные камеры, аппаратуру обработки информации, мониторы;
- E. Рабочее место оператора, системы воспроизведения, аппаратуру обработки информации;
- F. Телевизионные камеры, фотокамеры, видеокамеры и мониторы;

## **16. Ресурсы обеспечения безопасности фирмы по своим размерам могут быть:**

- A. Недостаточными, избыточными, адекватными характеру угрозы;
- B. Убыточными, окупаемыми, самокупаемыми;
- C. Приемлемыми, достаточными, недостаточными;
- D. Окупаемыми, самокупаемыми, недостаточными, избыточными;
- E. Приемлемыми, окупаемыми, самокупаемыми;
- F. Адекватными характеру угроз, достаточными, недостаточными;

## **17. Основные цели системы безопасности:**

- A. Выявление и уничтожение источника утечки конфиденциальной информации;

- В. Нейтрализация, пресечение, локализация угроз, обеспечение личной безопасности руководителя;
- С. Обеспечение личной безопасности руководителя, отражение и уничтожение угроз;
- Д. Обеспечение режима доступа на территорию гостиницы и уничтожение угроз;
- Е. Организация охраны и режима доступа на территорию гостиницы;
- Ф. Выявление, предотвращение, нейтрализация, пресечение, локализация, отражение и уничтожение угроз;

### **18. Примерная структура службы безопасности**

- А. Кризисная группа, посты охраны порядка, телохранители;
- В. Руководитель, технический персонал, охрана, сотрудники ОВД;
- С. Посты охраны порядка, телохранители, детектив, отдел контроля и режима;
- Д. Руководитель, совет по безопасности, охрана, сотрудники ОВД;
- Е. Сектор охраны, сектор режима, сектор технической защиты, сектор оперативной работы;
- Ф. Совет по безопасности, детектив, отдел контроля и режима;

### **19. Зоны доступности (безопасности).**

- А. Прилегающая территория, холл, служебные помещения и т.д.;
- В. Касса, кабинет директора, VIP номера и т.д.;
- С. Секретная, не секретная, общедоступная;
- Д. VIP номера, приемно-вестибюльная группа, бухгалтерия;
- Е. Общедоступная, регистрационная, режимная;
- Ф. Свободная, наблюдаемая, регистрационная, режимная;

### **20. Основные функции управления безопасностью**

- А. Равномерное распределение обязанностей среди сотрудников службы безопасности;
- В. Организация, регулирование, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;
- С. Планирование, контроль выполнения решений совета безопасности;
- Д. Выполнение плановых мероприятий, контроль выполнения пропускного режима;
- Е. Целесообразность принимаемых решений, строгое и четкое выполнение плановых мероприятий;
- Ф. Прогнозирование, планирование, организация, регулирование, мотивация и контроль;

#### **1. Учебная дисциплина – Обеспечение безопасности гостиничного предприятия**

#### **2. РАЗДЕЛ 3. Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы**

##### **Тема 3.1 Организационные решения создания системы безопасности в гостинице**

##### **Тема 3.2 Технические решения создания системы безопасности в гостинице.**

#### **3. Цели занятия.**

Изучение мер по обеспечению безопасности гостиницы.

#### **4. Структура практического (семинарского) занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Принципы концепции безопасности в гостинице. Мероприятия по реализации мер безопасности гостиничного предприятия.	Опрос, оценка знаний студентов
2	Комплекс технических средств безопасности. Рекомендации по проведению работ по оснащению гостиницы комплексом безопасности.	Опрос, оценка знаний студентов

**Тема практического занятия: Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы.**

**Форма практического задания: кейс-задание.**

### **Виды кейс-заданий:**

1. Разработайте инструкцию по предотвращению одного из сценариев угроз гостинице, представленной в данном подпункте.
2. Составьте систему реагирования на существующие угрозы безопасности для конкретной гостиницы, включая комплекс решений, изложенных в лекции.
3. Разработайте комплекс технических решений по обеспечению безопасности известной вам гостиницы.
4. Составьте проект по созданию комплекса организационных и технических мер обеспечения безопасности конкретной гостиницы, который будет включать выполнение всех заданий данного раздела.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

#### **21. Формы отношений между участниками рынка:**

- A. Сотрудничество, взаимодействие, соперничество, конкуренция, противоборство;
- B. Сотрудничество, взаимопомощь, взаимозаменяемость, поддержка, состязательность, конкуренция;
- C. Сотрудничество, неподкупность, солидарность, обмен информацией, соперничество, подкуп, коммерческий шпионаж;
- D. Обмен информацией, соперничество, подкуп, недобросовестная конкуренция;
- E. Взаимодействие, соперничество, обмен взаимовыгодной информацией;
- F. Сотрудничество, противоборство, подкуп сотрудников;

#### **22. Недобросовестная конкуренция это:**

- A. Применение в конкурентной борьбе методов, связанных с нарушением принятых на рынке норм и правил;
- B. Продажа услуг ниже себестоимости с целью подрыва позиций конкурента и дальнейшего вытеснения его с рынка;
- C. Установление контроля над деятельностью конкурента с целью подрыва его позиций;
- D. Применение в конкурентной борьбе методов допустимых уголовным кодексом;
- E. Продажа услуг ниже себестоимости, шантаж, подкуп ведущих сотрудников;
- F. Установление контроля над деятельностью конкурента с целью прекращения его действий;

#### **23. Информационно-аналитическая деятельность заключается:**

- A. В сборе, обработке, накоплении, анализе, хранении и предоставлении руководству фирмы документированной информации;
- B. В разработке, создании и эксплуатации банков данных и автоматизированных информационных систем;
- C. В создании и эксплуатации банков данных, использовании информационных ресурсов;
- D. В анализе, хранении и предоставлении руководству фирмы информации о конкурентах;
- E. В формировании информационных ресурсов, использовании информационных ресурсов;
- F. В формировании информационных ресурсов о конкурентах;

#### **24. Сотрудничество это –**

- A. Широкие совместные действия самостоятельных участников рынка, направленные на достижение высоких прибылей от реализации гостиничных услуг;
- B. Форма отношений, характеризующаяся согласованностью действий по цели, месту и времени достижения максимального эффекта и получения максимальной прибыли;

С. Антагонистичная борьба за более выгодные условия производства и сбыта совместно с профильными фирмами;

Д. Форма отношений, предоставляющая равные права взаимодействующим субъектам рынка для достижения высоких прибылей от реализации гостиничных услуг;

Е. Достижения максимального эффекта и получения максимальной прибыли доступными средствами;

Ф. Взаимодействие профильных фирм на основе законодательств РФ;

**25. Последовательность действий для проведения аудита безопасности:**

А. Подбор группы контроля всесторонняя проверка всех структур, выработка рекомендаций завершение аудита;

В. Подготовка к проведению аудита безопасности, проведение и завершение аудита;

С. Определение объема и масштаба аудита и установление конкретных сроков работы, составление итогового отчета;

Д. Сбор и проверка статистических данных и результатов инструментальных измерений опасностей и угроз;

Е. Проверка всех структур, выработка рекомендаций завершение аудита;

Ф. Проведение, выработка рекомендаций и завершение аудита;

**26. Завершение аудита предполагает:**

А. Подведение итогов работы, устранение выявленных нарушений, издание приказа;

В. Регистрация, сбор и проверка статистических данных и результатов инструментальных измерений опасностей и угроз, оценка результатов проверки;

С. Составление итогового отчета, устранение выявленных нарушений, издание приказа;

Д. Составление итогового отчета, разработка плана мероприятий по устранению узких мест и недостатков в обеспечении безопасности фирмы;

Е. Выработка рекомендаций завершение аудита;

Ф. Устранение выявленных нарушений, издание приказа;

**27. Конкуренция это:**

А. Острая антагонистическая борьба между участниками рыночных отношений за завоевание и монопольное владение рынком сбыта;

В. Антагонистичная борьба за завоевание и монопольное владение рынком сбыта;

С. Использование методов граничащих с уголовным наказанием;

Д. Антагонистичная борьба за более выгодные условия производства и сбыта, за получение наибольшей прибыли, которая достигается различными путями, вплоть до новой конкуренции, основанной на сбивании цен на услуги;

Е. Нарушения прав конкурентов на собственность, систематическое, скрытое использование наименований конкурента, несанкционированное воспроизводство услуг (продукции) конкурента;

Ф. Использование в своих корыстных целях сотрудников правоохранительных органов;

**28. Ограничительная деловая практика это:**

А. Совокупность приемов монополистического давления на партнеров в торговле и потребителей, применяемых для захвата, удержания и реализации господствующего положения на рынках на основе ограничения конкуренции;

В. Промышленный или коммерческий шпионаж, который подразумевает противоправное завладение коммерческими секретами конкурента для извлечения собственных выгод;

С. Прямое физическое подавление, представляющее собой преступные посягательства на жизнь и здоровье персонала предприятия;

Д. Давление на партнеров в торговле и потребителей, с целью завладения их бизнесом;

Е. Противоправное завладение коммерческими секретами конкурента для извлечения собственных выгод;

Ф. Привлечение правоохранительных и налоговых органов в конкурентной борьбе;

**29. Неправомерному овладению конфиденциальной информацией способствуют:**

А. Подкуп сотрудников, хищение источников информации, установка прослушивающих устройств, превышение должностных полномочий;

В. Социальная не стабильность в коллективе фирмы;

С. Промышленный шпионаж со стороны конкурентов;

Д. Утечка информации по техническим каналам, продажность сотрудников;

Е. Разглашение информации ее обладателем, утечка информации по техническим каналам, несанкционированный доступ к информации со стороны злоумышленников;

Ф. Подкуп ведущих сотрудников предприятия, несанкционированное распространение конфиденциальной информации, незаконное использование своих прав государственными служащими;

**30. Основные направления повышения квалификации сотрудников службы безопасности:**

А. Обучение всех сотрудников СБ применению специальных средств, оказанию первой медицинской помощи, обучение всего персонала действиям при чрезвычайных ситуациях;

В. Материальная и административная ответственность;

С. Проведение практических инструктажей и тренингов;

Д. Систематический отчет руководителя службы безопасности о подготовке сотрудников;

Е. Обучение руководителей и сотрудников СБ действиям с планами при чрезвычайных обстоятельствах, изучение порядка использования специальных средств и мер безопасности при обращении с ними;

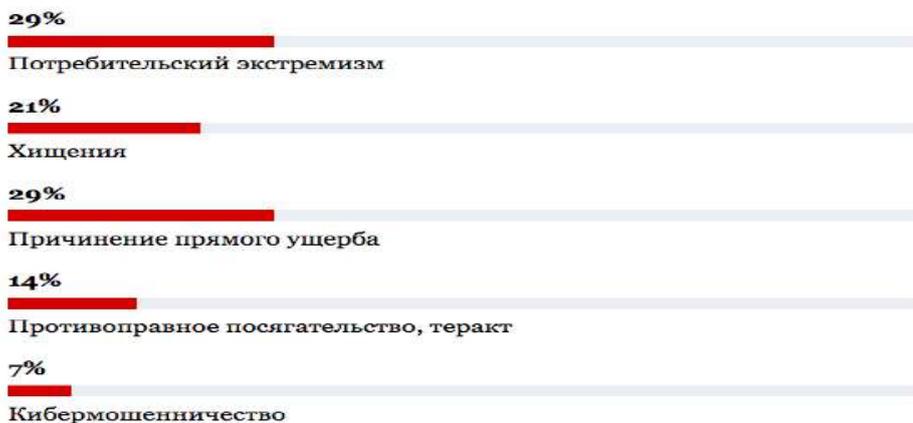
Ф. Обучение руководителей и сотрудников СБ по узким функциональным проблемам, обучение сотрудников непосредственно в подразделениях СБ, обучение всего руководящего состава по наиболее актуальным вопросам.

## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### РАЗДЕЛ 1. Безопасность гостиничного предприятия: сущность и основные понятия

#### Тема 1.1. Основы безопасности гостиничных предприятий

**Наибольшие риски для ведения гостиничного бизнеса представляют (или что фиксируется чаще?):**

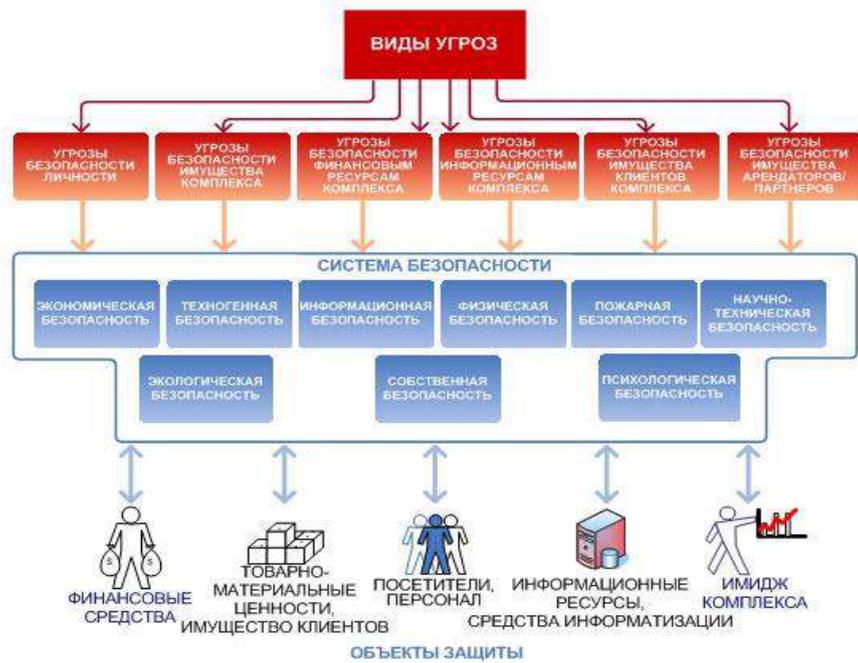


#### Тема 1.2 Организация и планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия



### РАЗДЕЛ 2. Ресурсы и направления обеспечения безопасности гостиницы

#### Тема 2.1. Роль трудовых, информационных и финансовых ресурсов в обеспечении безопасности гостиницы

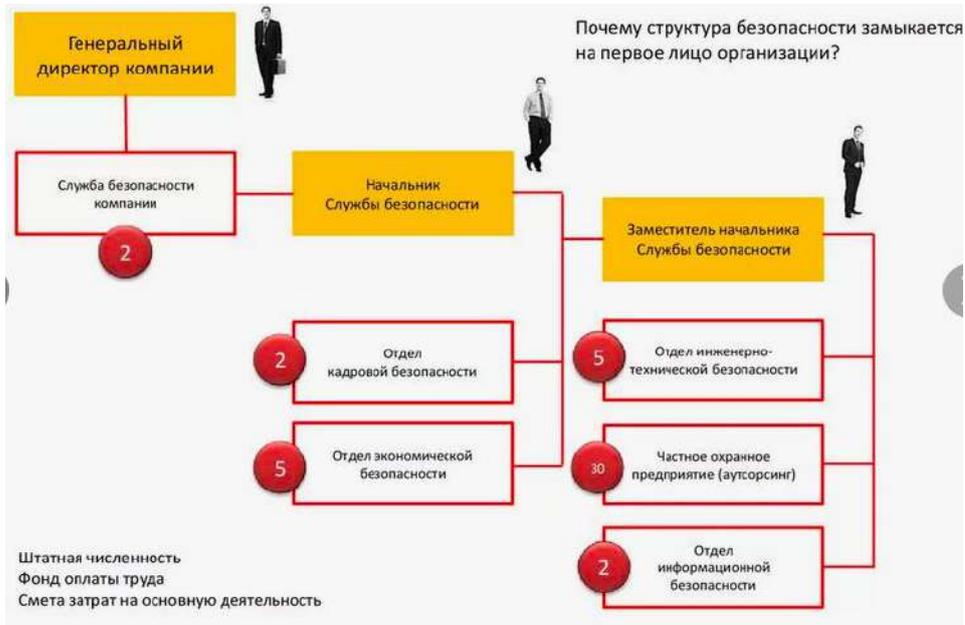


## Тема 2.2 Направления обеспечения безопасности гостиничного предприятия

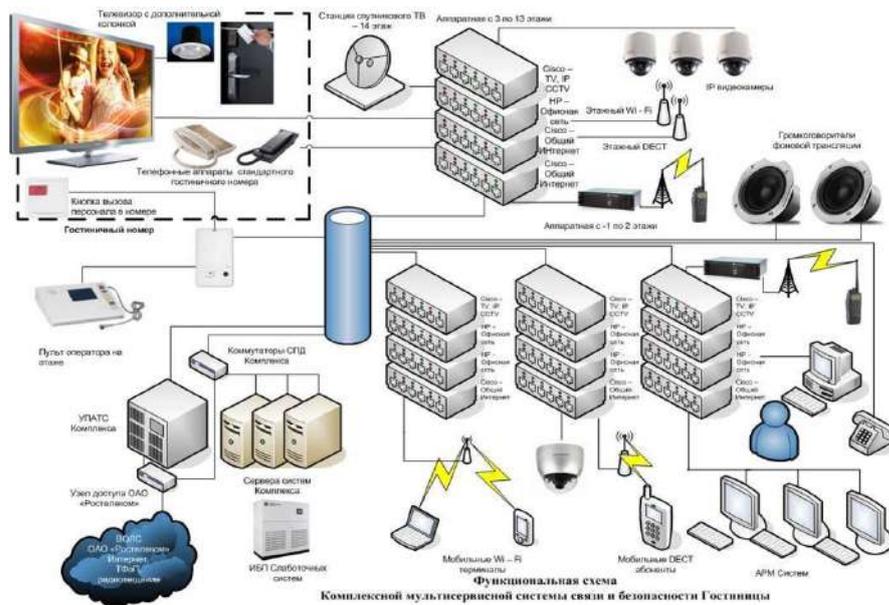


## РАЗДЕЛ 3. Основные меры по обеспечению безопасности гостиницы

### Тема 3.1 Организационные решения создания системы безопасности в гостинице



### Тема 3.2 Технические решения создания системы безопасности в гостинице



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		—·—·—



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
ПРОЕКТИРОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ**

**Направление подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность  
«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения  
Очная, очно-заочная, заочная**

**Москва, 2024**

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Проектирование дополнительных услуг в гостинице» разработаны 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 (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ...	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля).....	12
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	20
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	29
<b>КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>29</b>
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....	70
<b>КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>70</b>
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	81
<b>УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>81</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....</b>	<b>89</b>

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрисубъектной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия</b>	
Тема 1.1 Виды дополнительных услуг в гостинице	Праздники и зрелища в истории развития индустрии гостеприимства. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы. Дополнительные услуги индустрия гостеприимства в России: современное состояние и перспективы развития. Развитие дополнительных услуг гостиниц в Древней Греции и Риме. Формы отдыха в эпоху средневековья.
Тема 1.2 Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице	Экстремальные развлечения отдыха в гостиничных комплексах. Спортивные праздники в истории гостиниц. Костюмированные тематические мероприятия. Особенности семейных досуговых программ. Деловые игры: предназначение и особенности организации. История развития медицинских и косметологических процедур в гостиницах. Современные интеллектуальные игры. Организация досуга гостей гостиничного комплекса. Услуги спа-салонов для гостиничных предприятий.
<b>Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы</b>	
Тема 2.1 Организация работы предприятий общественного питания	Сущность и назначение предприятий общественного питания. Основные понятия и определение предприятий общественного питания как сферы деятельности. Роль специалистов в деятельности предприятий общественного питания.
Тема 2.2 Виды услуг питания в гостинице	Общая характеристика индустрии. Историческое развитие и становление ресторанного сервиса в России и за рубежом. Особенности организации услуг предприятия общественного питания в гостиничном комплексе. Особенности оформления столов и залов. Виды услуг

		питания в гостиничных комплексах.
<b>Раздел 3. Спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах</b>		
Тема 3.1. Оздоровительные услуги в гостинице		Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).
Тема 3.2. Спортивные услуги в гостинице		Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Фитнес-центр.
<b>Раздел 4. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг</b>		
Тема 4.1. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение		Услуги бизнес-центра, Услуги конференц - залов. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
Тема 4.2. Спектр предоставляемых бизнес-центром услуг		Особенности проведения конференций различного типа. Формирование базы данных о клиенте. Организация работы с поставщиками услуг и посетителями. Формирование программы мероприятий. Структура программы. Отличия программ для разных мероприятий. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия. Фирменный стиль. Разработка имиджа, логотипа, бренда, печатной продукции мероприятия.
<b>Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация обслуживания конгрессных мероприятий</b>		
Тема 5.1. Конгрессные возможности гостиницы.		Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Особенности организации конгрессных мероприятий.
Тема 5.2. Организация обслуживания конгрессных мероприятий		Организация системной работы по поиску и привлечению докладчиков. Организация совместной работы с партнерами конгрессного мероприятия, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми предприятиями Логистика конгрессных мероприятий. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия Коммуникационное пространство конгрессного мероприятия. Организация регистрации участников, кофе-брейков и зон для общения. Организация питания. Организация встреч, переговоров, биржа деловых контактов. Бренддинг партнеров. Сопутствующие мероприятия конгрессной деятельности. Обоснования для включения в программу презентаций, церемоний вручения премий, мероприятия культурной и светской программы, программы для сопровождающих лиц как элемент программы
<b>Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах</b>		
Тема 6.1. Транспортные		Классификация транспортных перевозок. Особенности

услуги в гостинице	транспортных услуг. Функции транспортных услуг в туризме. Безопасность в путешествиях. Страхование при поездках. Средства транспорта по классификации UNWTO. Обслуживание программных мероприятий
Тема 6.2 Транспортные технологии в гостинице	Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве. Воздушный, водный, сухопутный транспорт. Гражданский кодекс РФ, глава 40 «Перевозка»: значение; содержание. Министерство транспорта РФ: функции; структурные подразделения. Основные документы, регулирующие перевозки пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщениях. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: значение; содержание. Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках
<b>Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания</b>	
Тема 7.1 Организация экскурсионного обслуживания в гостинице	Организация деятельности гидов.
Тема 7.2 Технологии экскурсионного обслуживания в гостинице	Виды экскурсий. Технологии обслуживания гостей во время экскурсий
<b>Раздел 8. Гостиничные анимационные программы и услуги.</b>	
Тема 8.1 Особенности гостиничной анимации	Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ. Гостиничные анимационные программы и услуги. Понятие «технология создания анимационных программ»
Тема 8.2 Тематические парки как объекты досуговой индустрии	Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России. Перспективы развития боулинг-центров. Аквапарки как вид тематических парков. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии. Исторические формы организации досуга.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательные-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков, и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности

воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут  
Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество

вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий, обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия**

##### **Тема 1.1 Виды дополнительных услуг в гостинице**

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.

##### **Тема 1.2 Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице**

1. Перспективы развития боулинг-центров.
2. Аквапарки как вид тематических парков.
3. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
4. Исторические формы организации досуга.

#### **Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы**

##### **Тема 2.1 Организация работы предприятий общественного питания**

1. Виды дополнительных услуг ресторанов,
2. Виды дополнительных услуг лобби-баров,
3. Виды дополнительных услуг кафе на предприятии индустрии гостеприимства.
4. Организация мини-баров.
5. Организация доставки питания в номера.
6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.

##### **Тема 2.2 Виды услуг питания в гостинице**

1. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.
2. Завтрак с доставкой в номер.
3. Takeaway. Branch.
4. Банкетное обслуживание.
5. Специальные формы обслуживания.

#### **Раздел 3. Спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах**

### **Тема 3.1. Оздоровительные услуги в гостинице**

Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

Виды лечебно-оздоровительных услуг.

### **Тема 3.2. Спортивные услуги в гостинице**

1. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

## **Раздел 4. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг**

### **Тема 4.1. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение**

1. Услуги бизнес-центра,
2. Услуги конференц - залов.
3. Развитие средств размещения, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.

### **Тема 4.2. Спектр предоставляемых бизнес-центром услуг**

1. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
2. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
3. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

## **Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация обслуживания конгрессных мероприятий**

### **Тема 5.1 Конгрессные возможности гостиницы.**

1. Основы проведения конгрессных мероприятий.
2. Особенности организации конгрессных мероприятий.
3. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

### **Тема 5.2 Организация обслуживания конгрессных мероприятий**

1. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
2. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

## **Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах**

### **Тема 6.1 Транспортные услуги в гостинице**

1. Классификация транспортных перевозок.
2. Особенности транспортных услуг.
3. Функции транспортных услуг в туризме.
4. Безопасность в путешествиях.
5. Страхование при поездках.
6. Средства транспорта по классификации UNWTO.
7. Обслуживание программных мероприятий.
8. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.

## **Тема 6.2 Транспортные технологии в гостинице**

1. Воздушный, водный, сухопутный транспорт.
2. Гражданский кодекс РФ, глава 40 «Перевозка»: значение; содержание.
3. Министерство транспорта РФ: функции; структурные подразделения.
4. Основные документы, регулирующие перевозки пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщениях.
5. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: значение; содержание.
6. Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом.
7. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках.

## **Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания**

### **Тема 7.1 Организация экскурсионного обслуживания в гостинице**

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России

### **Тема 7.2 Технологии экскурсионного обслуживания в гостинице**

1. Перспективы развития боулинг-центров.
2. Аквапарки как вид тематических парков.
3. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
4. Исторические формы организации досуга.

## **Раздел 8. Гостиничные анимационные программы и услуги.**

### **Тема 8.1 Особенности гостиничной анимации**

1. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
2. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
3. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
4. Этапы планирования event - мероприятия
5. Области использования event – менеджмента

### **Тема 8.2 Тематические парки как объекты досуговой индустрии**

1. Праздники и зрелища в истории мировой культуры.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Индустрия развлечений в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развлечения в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.

### ***1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)<sup>1</sup>***

## **Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия**

### **Тема 1.1 Виды дополнительных услуг в гостинице**

---

<sup>1</sup> Раздел может быть оформлен в виде приложения к методическим материалам по дисциплине (модулю).



## Тема 1.2 Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице



## Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы

### Тема 2.1 Организация работы предприятий общественного питания

## Классификация предприятий (объектов) общественного питания

Признак классификации	Классификационные группы
По характеру деятельности* * - ПОП любых типов могут оказывать услуги по организации кейтеринга (в т.ч. выездного обслуживания)	Предприятия (объекты): - организующие производство продукции ОП с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий и др. - организующие производство, реализацию продукции ОП и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос (вывоз) с возможностью доставки: ресторан, кафе, бары, столовые, закусочные, буфеты - организующие реализацию продукции ОП с возможным потреблением на месте: магазины (отделы)
По типам	Ресторан, кафе, бар, столовая, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, магазин (отдел) кулинарии
По мобильности	Стационарные или передвижные
По организации производства продукции ОП	Предприятия (объекты), работающие на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (доготовочные), комбинированные
По уровню обслуживания	Предприятия (объекты) класса (категории) люкс, высший, первый
По месторасположению	Общедоступные и закрытого типа, обслуживающие определенный контингент потребителей
По времени функционирования	Постоянно действующие, сезонные (летние)

## Тема 2.2 Виды услуг питания в гостинице



**Раздел 3. Спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах**  
**Тема 3.1. Оздоровительные услуги в гостинице**



**Тема 3.2. Спортивные услуги в гостинице**



**Раздел 4. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг**

## Тема 4.1. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение

### Бизнес-центр при отеле

- **Бизнес-центр** как структурное подразделение крупного отеля подчиняется, как правило, управляющему или заместителю управляющего отеля. Бизнес-центр необходим в первую очередь для бизнес-туристов, людей приезжающих с деловыми целями.



## Тема 4.2. Спектр предоставляемых бизнес-центром услуг



## Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация обслуживания конгрессных мероприятий

### Тема 5.1 Конгрессные возможности гостиницы.

## Конгрессные и банкетные мероприятия

Гостиница «Президент-Отель» предоставляет широкие возможности по размещению гостей, проведению конференций, семинаров, деловых встреч, тренингов, корпоративных вечеринок и любых других мероприятий.



- Удобное расположение в административном, деловом и торговом центре г. Москвы
- Прекрасный панорамный вид на центральную часть города, набережную Москва-реки, памятник Петру I, Храм Христа Спасителя
- 16 индивидуально спроектированных залов вместимостью до 500 человек
- 2 ресторана
- Лобби-бар (работает круглосуточно)
- Оборудование для проведения мероприятий
- Готовые конференц-пакеты
- 208 комфортабельных номеров с размещением до 350 гостей

## Тема 5.2 Организация обслуживания конгрессных мероприятий



## Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах

### Тема 6.1 Транспортные услуги в гостинице

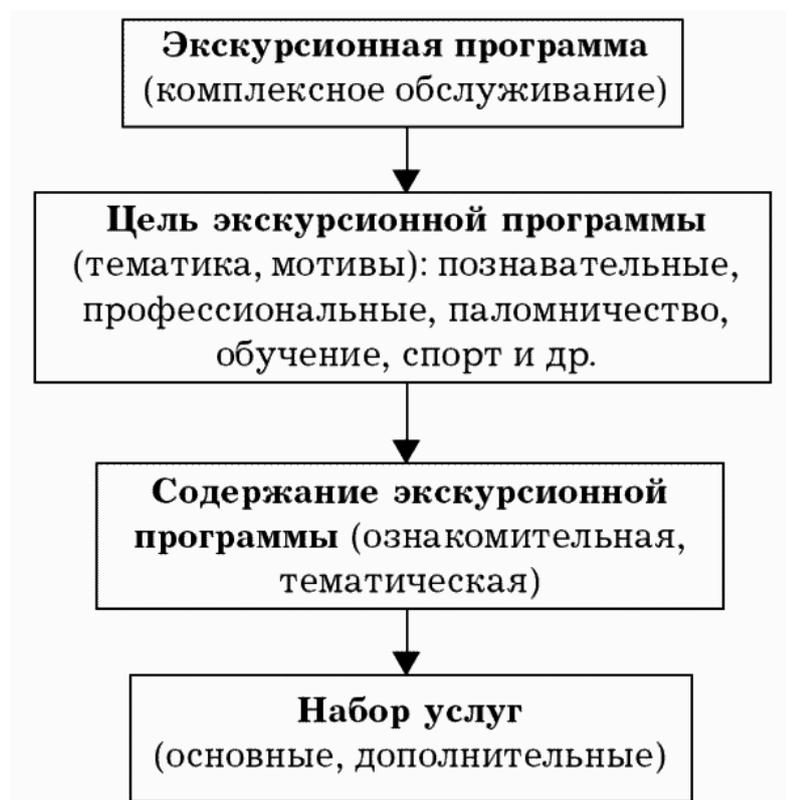


## Тема 6.2 Транспортные технологии в гостинице



## Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания

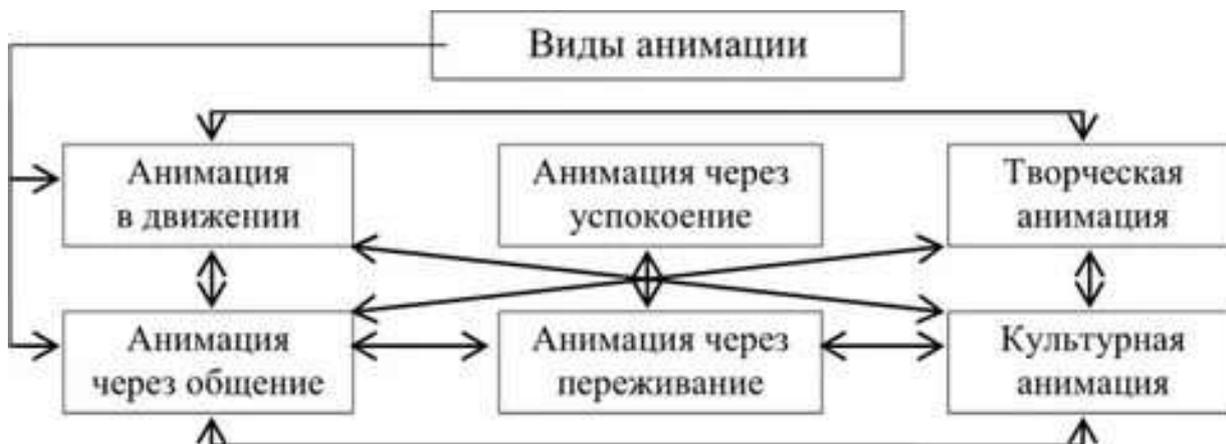
### Тема 7.1 Организация экскурсионного обслуживания в гостинице



### Тема 7.2 Технологии экскурсионного обслуживания в гостинице



**Раздел 8. Гостиничные анимационные программы и услуги.**  
**Тема 8.1 Особенности гостиничной анимации**



**Тема 8.2 Тематические парки как объекты досуговой индустрии**



## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Рекреационное проектирование» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Виды самостоятельной работы.

Работа с литературой.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) - это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель - извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения,

усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова.

При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Методические материалы по самостоятельному решению задач

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

Методические материалы к выполнению реферата

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

Алгоритм работы над рефератом

#### 1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### 3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Методические материалы к выполнению эссе

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование Интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисовочными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки эссе:

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

Методические материалы по выполнению тестирования.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Методические материалы по выполнению доклада.

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;

- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### Презентация

##### Методические материалы к презентациям

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### Критерии оценки презентации

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### Методические материалы по подготовке к опросу

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу, обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### Критерии оценки опроса

##### «Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

##### «Хорошо»:

– дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

– ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;

– единичные ошибки в терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

– ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

– ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;

– студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;

– студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

– ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

– присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;

– незнание терминологии;

– ответы на дополнительные вопросы неправильные.

Методические материалы по выполнению практического задания

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;

2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;

3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;

4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;

5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

Критерии оценки практического задания:

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы недостаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но недостаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. **Проектирование дополнительных услуг в гостинице**
2. **Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия**
3. Цели занятия.  
-изучить дополнительные услуги гостиницы
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия</b>	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема 1.1 Виды дополнительных услуг в гостинице**

**Введение**

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. п.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные, которые в свою очередь бывают бесплатными и платными.

К основным услугам относятся услуги проживания и, в последнее время, к ним стали относить и питание.

К бесплатным гостиничным услугам в соответствии с “Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ”, утверждённых постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97 относятся:

1. вызов скорой помощи;
2. пользование медицинской аптечкой;
3. доставка в номер корреспонденции при её получении;
4. побудка к определённому времени;

5. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Для предпринимательской деятельности в области гостеприимства характерна высокая степень конкуренции. В условиях рыночной конкуренции для занятия устойчивой позиции на рынке услуг гостиничным предприятиям необходимо повышать качество обслуживания, внедрять новые технологии, расширять перечень дополнительных услуг, которые придают основному продукту дополнительную выгоду и помогают отличиться от гостиницы-конкурента.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. п.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные, которые в свою очередь бывают бесплатными и платными.

К основным услугам относятся услуги проживания и, в последнее время, к ним стали относить и питание.

К бесплатным гостиничным услугам в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждённых постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.97 относятся:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Изучая спрос и мнение гостей, работники гостиничных предприятий изыскивают все новые формы обслуживания своих клиентов. Кроме основных и бесплатных дополнительных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных платных дополнительных услуг. В настоящее время дополнительные услуги приобретают все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия. Оставаясь основной, услуга размещения и питания воспринимается гостями как само собой разумеющееся. Повышенный же интерес вызывают услуги, выделяющие данную гостиницу из ряда других.

Дополнительные гостиничные услуги (продукты) - это услуги, придающие основному продукту дополнительную выгоду и помогающие отличить данный продукт от продуктов, конкурирующих компаний [6, с. 104]. Их в мире уже насчитывается около 300.

Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфорта характерно наличие большого перечня дополнительных услуг:

- услуги питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
  - бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
  - торговое обслуживание (магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы; покупка и доставка цветов; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции);
  - анимационные услуги (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
  - экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
  - организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т. д.;
  - транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
  - услуги салона красоты;
  - спортивно-оздоровительные (сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал и т.д.);
  - бизнес-услуги (аренда залов переговоров, конференц-зала, услуги бизнес-центра и т.д.)
- и другие услуги.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. платные и бесплатные услуги в гостинице и способы их оказания

#### **Тема 1.2 Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице**

Услуги оказывают как персонал гостиниц, так и работники смежных предприятий, специализирующихся на этом виде деятельности.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные, культурные потребности гостей при условии предупредительного и профессионального обслуживания называется в гостиничном хозяйстве сервисом.

Сервис необходимо строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает). Но нельзя навязывать услуги. В соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ» исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг,

не предусмотренных договором. Также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Перечень услуг зависит от категории гостиницы, типа гостиничного предприятия, месторасположения и контингента обслуживаемых клиентов. Не во всех гостиницах есть финансовые и материально-технические условия для организации предоставления разнообразных дополнительных услуг, однако, они должны стремиться к тому, чтобы наиболее полно удовлетворить самые разнообразные потребности клиентов.

Службы, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже в вестибюльной зоне), так как они предназначаются не только для постояльцев отеля, но и для сторонних клиентов. Часто гостиница является излюбленным местом горожан для отдыха, развлечений, пользования услугами парикмахерской, сауной, бытовыми и спортивно-оздоровительными услугами. В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о расположении, перечне услуг, режиме работы и другие сведения о службах оказывающих дополнительные услуги.

Для организации предоставления дополнительных услуг необходимы кроме финансовых возможностей, помещения, оборудование, инвентарь, квалифицированный персонал, имеющий специальное образование и подготовку.

Источник:

[https://studme.org/331382/turizm/turistskie\\_resursy\\_vidy\\_turizma](https://studme.org/331382/turizm/turistskie_resursy_vidy_turizma)

<https://cyberleninka.ru/article/n/turistskie-resursy-i-ih-znachenie-pri-otsenke-turistskogo-potentsiala-regiona>

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице

1. Проектирование дополнительных услуг в гостинице
2. **Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы**
3. Цели занятия.  
- изучить услуги питания в гостинице
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы.</b>	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

## **Тема 2.1 Организация работы предприятий общественного питания**

### **Характеристика предприятий общественного питания.**

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений.

В структуре гостиничных комплексов может быть несколько ресторанов или ни одного. В больших гостиницах, входящих в известные гостиничные цепи, обычно два ресторана – фешенебельный фирменный и небольшой с невысоким уровнем цен на блюда и напитки.

В большинстве ресторанов предусматривается музыкальная программа проведение концертов.

Виды ресторанов:

- городской ресторан;
- рестораны быстрого обслуживания – fast food;
- рестораны на вокзалах и аэропортах;
- вагоны – рестораны; на борту самолета;
- выездные рестораны;

Кафе – предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями. Большинство гостиничных комплексов в своей структуре наряду с ресторанами предпочитают иметь небольшое кафе.

Бар – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. В баре предусматривается возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, развлечься.

Бары можно классифицировать в зависимости от их расположения в гостиничном здании:

Вестибюльный бар – служит удобным местом для встреч и бесед;

Ресторанный бар – традиционно является самым притягательным элементом интерьера ресторана;

Вспомогательный бар – представляет собой торговую точку, расположенную в глубине гостиничного здания, на этаже. В больших отелях их может быть несколько. Здесь сосредотачиваются запасы вин, пива и др. напитков для обслуживания гостей непосредственно в номерах;

Банкетный бар – расположен в банкетном зале. Использует исключительно для обслуживания банкетов и конференций. Банкетный бар имеет большой запас дорогих и популярных вин, напитков, пива;

Бар при бассейне - любой высокорядный отель имеет бассейн и бар при этом;

Мини – бары – маленькие бары с холодильником в гостевых комнатах. Предназначены для снабжения гостей напитками в любое время суток. Запасы напитков в мини-барах пополняются ежедневно, а стоимость выпитого дополнительно включается в общий сет.

Буфет – производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. В гостиницах работают буфеты, оборудованные электроплитами, холодильниками, охлажденными прилавками, кофеваркой и другим современным оборудованием.

Закусочная – изготавливает, реализует и организует потребление на месте различных блюд и закусок несложного приготовления, бульонов, холодных и горячих напитков, мучных кондитерских изделий.

Столовая – как предприятие питания часто встречается в структуре курортных гостиниц. Предназначена для изготовления, реализации и организации потребления на месте различными слоями населения завтраков, ужинов, отпуска их на дом.

По контингенту обслуживаемых гостей предприятия питания подразделяются на:

- общедоступные;
- связанные с обслуживанием определенного контингента потребителей.

Рестораны, кафе, бары в составе гостиничных комплексов предназначены первоочередного обслуживания гостей, в большинстве случаев они являются общедоступными. Предприятия питания в составе отелей-клубов, пансионатов обслуживают только своих гостей.

По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на:

- предприятия самообслуживания;
- с частичным обслуживанием официантами;
- с полным обслуживанием официантами;
- с обслуживанием буфетчиками;

По уровню обслуживания – предприятия питания подразделяются на следующие классы:

Люкс;

Высший;

Первый;

Класс - отличительный признак питания, характеризующий уровень качества обслуживания.

При организации завтраков, обедов, ужинов используются различные **методы обслуживания:**

- «а ля карт»;
- «а парт»;
- «табльдот»;
- шведский стол;
- буфетное обслуживание.

**A la carte** – гости из карты меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню, и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

В данном случае уместно говорить о суггестивном методе (внушение).

Несмотря на то, что метод «а ля карт» считается самым трудоемким, в настоящее время он является и самым распространенным методом обслуживания в ресторанах, так как больше всего соответствует желаниям посетителей.

**A Part** – при данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

**Tabled' Hot** – отличается от «а парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом.

**шведский стол.** Представляет широкий выбор блюд со свободным доступом и выбором. Это может быть и довольно узкий набор и по настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Данный метод имеет ряд преимуществ:

- увеличивает пропускную способность ресторана;
- ускоряет процесс обслуживания;
- требует меньшей численности квалифицированного персонала.

**буфетное обслуживание.** Буфеты предлагают самообслуживание гостей. Обслуживающий персонал пополняет ассортимент блюд и закусок, приносит дополнительные порции, дает гостям советы при выборе еды, открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и приборы. Ассортимент буфетной продукции зависит от условий ее приготовления и отпуска и может быть самым разнообразным: напитки, кондитерские изделия, фрукты, бутерброды и т.д.

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, класса и оснащения предприятий питания используются различные виды сервиса.

Наиболее распространенными считаются сервисы:

- французский;
- английский;
- американский;
- русский;

**Французский сервис** – этот вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элегантность обслуживания. Этот сервис считается самым впечатляющим и дорогостоящим в мире. Большое блюдо с разложенной на нем пищей демонстрируется гостям. Для данного сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала, в составе которой должны быть:

1. менеджер ресторана – maitre d'hotel;
2. старший официант - ответственный за 4 столика. Он встречает гостей, дает пояснения по поводу меню и принимает заказ, следит за оперативностью обслуживания и лично раскладывает пищу по тарелкам гостей, нарезает мясо и т.д.;
3. помощник старшего официанта – принимает заказы на напитки, подает блюда;
4. официант, подающий воду – также передает заказы на кухню, привозит оттуда тележки с едой, убирает со стола;
5. официант по винам (sommelier)

«+» сервиса:

- постоянный контакт с гостями;
- гость определяет сам желаемый объем еды;

«-» сервиса:

- высокая трудоемкость;

**английский сервис:** (обслуживание с приставного столика). При этом методе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны. Если требуется добавка, официант использует чистую тарелку. При этом меняется также столовый прибор. Этот вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков.

Продукты накладываются на сервировочное блюдо, которое ставится на столик. С колесиками. Столик подвозится к столу, к гостю. Гость выбирает порцию, и официант начинает оформлять блюдо у него на глазах.

«+» сервиса:

- идеальный контакт с гостями;
- свобода движений для обслуживающего персонала;

«-» сервиса:

- большие затраты времени.

**американский сервис.** Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

«+» сервиса:

- низкая трудоемкость;
- требуется мало персонала;

«-» сервиса:

- слабый контакт с гостем;
- установленный объем порций;

**Русский сервис.** Еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки.

«+» сервиса:

- гость сам определяет желаемый объем пищи;

«-»сервиса:

- высокая трудоемкость;
- при перекладывании еды неопытными гостями нарушается вид блюда.

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Организация работы предприятий общественного питания

## **Тема 2.2 Виды услуг питания в гостинице Особенности организации питания в гостиницах.**

Питание является одной из основных услуг в технологии тур обслуживания. Большинство ресторанов «встроено» в гостиницу и являются их частью, реже данные предприятия работают в автономном режиме.

По режиму питания туристов предприятия питания предоставляют услуги в виде завтрака, полного пансиона, полупансион, спецпитания, питания для детей и т.д.

По ассортименту питания туристов данная услуга подразделяется на комплексное питание, питание по выбору, питание по предварительному заказу, банкеты, торжества.

Требования к туристским предприятиям питания.

Территория должна быть тщательно убрана, снабжена необходимым асфальтовым или декоративным покрытием.

Все помещения должны быть оборудованы указателями, помогающими потребителями ориентироваться в туристско - гостиничном комплексе.

В вестибюле на видном месте должны быть вывешена копия сертификата данного предприятия питания, свидетельствующая о присвоении ему определенного класса. Среди дополнительных требований можно выделить следующее:

- при обслуживании организованных туристских групп по безналичному расчету рекомендуются на завтрак, обед или ужин предлагать скомплектованные рационы питания, составленные с учетом возраста групп, национального состава и т.д.
- предварительная сервировка столов приборами, столовой посудой с хлебом, холодными закусками и специями может быть использована во всех типах и классах предприятий только при обслуживании организованных групп по безналичному расчету;
- продукты, используемые для приготовления блюд, должны иметь сертификат, подтверждающий отсутствие вредных веществ, загрязнений и т.д.
- регулярно, не реже чем один раз в пять лет, проводится аттестация производственного, обслуживающего, административно - управленческого и технического персонала с целью подтверждения или повышения квалификационного разряда. Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристских предприятий питания на курсах повышения квалификации по специальной программе
- метрдотель, сомелье, официанты и бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включаются официанты, владеющие разными иностранными языками
- работники обслуживающего персонала должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении с потребителями, по возможности выполнять просьбы потребителей, если это не отвлекает их от выполнения прямых обязанностей. В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен немедленно пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия.

В гостиницах с количеством мест 200 и более проектируется еще столовая для питания сотрудников гостиницы.

Количество мест в залах блока питания должно соответствовать количеству мест в гостинице.

Ресторана - это предприятие общественного питания повышенного типа по уровню обслуживания с разнообразным, широким ассортиментом блюд, закусок, кондитерских, винно-водочных изделий, фруктов и других покупных товаров.

В вечернее время обслуживание потребителей в ресторане сочетается с организацией эстрадных выступлений, танцев. Рестораны работают с 11.30 – 23.30 ч. при наличии нескольких залов целесообразно работу залов начинать в разное время. В дневное время ресторан высшего класса может работать по типу столовой. Для быстрого обслуживания потребителей в дневное время практикуется комплексное питание.

В тех случаях, когда при гостинице имеется кафе или закусочная, их работу удобнее начинать с 7-8 ч. до 22ч.

Буфеты, расположенные на этажах гостиниц, должны работать с 7 до 22 ч., чтобы обеспечить проживающих завтраками и ужинами.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания:

Особые условия питания создаются в отелях, работающих в системе клубного отдыха (кроме 3-х разового питания, в течении всего дня предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков) – All Inclusive (все включено в стоимость).

.полный пансион, то есть трехразовое питание (завтрак, обед и ужин) – Full Board (FB);

.полупансион, то есть двухразовое питание (завтрак плюс обед или ужин) – Half – Board (НВ);

только завтрак, то есть одноразовое питание – Bed & Breakfast (ВВ).

С завтрака начинается день гостей, и от его организации во многом зависит, будет ли начало дня для гостей хорошим или плохим. В отличие от обеда и ужина. На завтрак приходят практически все гости, проживающие в гостинице. В этой связи необходимо учитывать следующие условия:

- помещение, в котором организуется завтрак, должно быть чистым и хорошо проветренным;

- несмотря на раннее время, сотрудники должны быть бодрыми и проявлять активность;

- должен быть обеспечен бесперебойный процесс обслуживания.

при организации завтраков, обедов, ужинов используются различные **методы обслуживания:**

- «а ля карт»;

- «а парт»;

- «табльдот»;

- шведский стол;

- буфетное обслуживание.

. **A la carte** – гости из карты меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню, и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

В данном случае уместно говорить о суггестивном методе (внушение).

Несмотря на то, что метод «а ля карт» считается самым трудоемким, в настоящее время он является и самым распространенным методом обслуживания в ресторанах, так как больше всего соответствует желаниям посетителей.

**A Part** – при данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

**Tabled' Hot** – отличается от «а парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом.

**шведский стол.** Представляет широкий выбор блюд со свободным доступом и выбором. Это может быть и довольно узкий набор и по настоящему обильный стол с многочисленными блюдами. Все зависит как от категории отеля, так и от страны.

Данный метод имеет ряд преимуществ:

- увеличивает пропускную способность ресторана;
- ускоряет процесс обслуживания;
- требует меньшей численности квалифицированного персонала.

**буфетное обслуживание.** Буфеты предлагают самообслуживание гостей. Обслуживающий персонал пополняет ассортимент блюд и закусок, приносит дополнительные порции, дает гостям советы при выборе еды, открывает бутылки с напитками, готовит чай или кофе, убирает использованную посуду и приборы. Ассортимент буфетной продукции зависит от условий ее приготовления и отпуска и может быть самым разнообразным: напитки, кондитерские изделия, фрукты, бутерброды и т.д.

#### **структура управления.**

Служба питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля, - это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчетный управляющему отелем (директору гостиницы).

Директор пищевого комплекса контролирует следующие виды работ:

- работу кухни;
- работу буфетов;
- банкетную деятельность;
- организацию обслуживания в ресторане;
- обслуживание в номерах;
- снабжение мини-баров;
- обслуживание в комнатах или зонах отдыха;
- обслуживание гостей в барах;
- работу уборщиков и мойщиков посуды.

Шеф – повар – ответственный за организацию работы кухни, рук-во группой заместителей, кол-во и качество приготовляемой пищи. Он выполняет административные функции и составляет финансовую смету.

Зав секцией уборки и мойки посуды подчиняется Директору пищекомплеса и отвечает за следующие виды работ:

- уборка внутренних помещений отеля;
- мойка и чистка посуды;
- ведение учета посуды и утвари, проверка запаса их;
- проверка посудом. машин;
- инвентаризация запаса чистящ. и моющ. средств;
- санобработку помещений;
- дезинфекция.

Обычно уборка проводится в ночное время, промежуточная между обедом и ужином.

Обязанности ресторанный менеджера:

- поддерживать высокое качество обслуживания;
- нанимать, обучать персонал;
- организация обслуживания в номерах, мини-барах;
- проводить маркетингов исследования;
- предоставлять директору расчет бюджета и бизнес- прогноза на следующую неделю, месяц, год.

Директор пищеблока должен ставить бары под жесткий контроль и строго взыскивать за отступления от установленных правил.

Важной частью работы ресторанных менеджеров (метрдетель) является организация подготовки торгового зала ресторана к обслуживанию:

- уборка помещений;
- расстановка мебели;
- получение и подготовка столового белья, посуды, приборов и т.д..

Обязанности банкетный менеджера:

- руководить обслуживанием всех массовых мероприятий;
- следить за уборкой помещения;
- составлять график работы официантов;
- согласовать меню с шев-поваром;
- проверить список уточнений;
- предоставление счетов сразу же после банкета;
- строго следовать противопожарной безопасности.

Так , банкетный менеджер является самым крупным специалистом по ресторанному обслуживанию. Он должен разбираться во всех типах банкета и способах подачи закусок, блюд и напитков.

Организация любого банкета включает: прием заказа, подготовку к проведению банкета, обслуживание.

### **секция обслуживание номеров.**

Термин «обслуживание номеров» ранее употреблялся по отношению к обслуживанию жилых номеров отеля. В данном подразделе он используется в более узком смысле - подача еды и напитков в номера.

Для повышения качества работы данной секции пищевого комплекса гостиницы необходимо работать в двух следующих направлениях:

- во-первых, наладить своевременное выполнение заказов, особенно завтраков, т.к. эта услуга наиболее популярна среди гостей;
- во –вторых, неуклонно добиваться снижения цен за услуги секции.

Работа менеджера по планированию действий секции может выглядеть следующим образом.

Заказать необходимое количество оборудования, например сервировочные тележки, подносы, посуду с крышками и специальными колпаками для сохранения температуры подачи, столовые принадлежности.

Составить график работы служащих, чтобы избежать крайностей, зачастую наблюдаемых в гостиницах, когда люди или сбиваются с ног, или слоняются без дела. Составляя график, менеджер выделяет соответствующее число обслуживающего персонала, исходя из планируемого объема работ.

Особая предусмотрительность требуется при планировании меню. Заготовленная впрок пища должна и выглядеть аппетитно, и не терять своей доброкачественности. Меню обслуживания номеров, как правило, ориентировано на вкусы среднего постояльца. Даже в 5\* отелях нельзя изымать из меню гамбургеры, т.к. их любят дети. Большинство блюд, рекомендуемых для заказа в номер, берется из ресторанного меню, чтобы избежать лишних забот, связанных с их приготовлением.

При назначении цен на отдельные блюда необходим реалистичный подход, учитывающий, что даже справедливые цены могут показаться слишком высокими и гости просто откажутся от ваших услуг.

Оперативная и точная передача информации – залог качественного обслуживания номеров. На одном конце канала связи – получение заказа, на другом – довольный клиент. Между этими событиями – обмен информацией между клиентом, регистратором заказов, поваром и официантом.

Наиболее распространенной системой обслуживания в номерах гостиницы является обслуживание через вспомогательные поэтажные буфеты – бары. Помещение буфета-бара должно быть связано с раздачей кухни ресторана служебным лифтом, лестницей и телефоном.

Необходима световая или иная сигнализация из номеров гостиницы в коридор и буфет данного этажа для вызова официанта в номер. В зависимости от числа номеров, контингента проживающих в гостинице и других факторов вспомогательные поэтажные буфеты могут быть на каждом жилом этаже гостиницы или один буфет может обеспечивать несколько этажей. При невозможности организации подсобных поэтажных буфетов питание в номерах будет организовываться непосредственно из ресторана. При этом желательно, чтобы посуда, приборы, которые используются для обслуживания номеров, имели отличительную форму, окраску – словом, существенно отличались от одноименных предметов, используемых в ресторане данной гостиницы.

Работу поручают по обслуживанию номеров двум официантам:

- один занимается подготовкой заказов, следит за своевременной подачей каждого из них, делает подборку посуды, приборов и белья, специй, хлеба, укладывает их на тележки или подносы, готовит закуски и напитки, подает их в номер, принимает новые заказы;
- второй официант в основном доставляет продукты из ресторана в подсобный буфет, а в свободное время помогает первому официанту.

При одновременной доставке заказов в несколько номеров на одном подносе или тележке официант доставляет продукты, посуду, приборы все необходимое последовательно из номера в номер, оставляя в каждом то, что заказано. При подаче одного заказа тележку закатывают в номер, где ее оставляют как подсобный столик, а при определенной конструкции – и как столик обеденный.

Войдя в номер с заказом на подносе, официант ставит его на тумбочку. Затем стелит на стол небольшую скатерть или по одной салфетке на человека. На них перекладывают предмет сервировки и принесенные по заказу продукты, соблюдая при этом основные правила сервировки стола и расстановки на нем закусок, блюд и напитков.

Использованную и освободившуюся посуду убирают из номера спустя некоторое время после подачи заказа. При уборке посуды в присутствии проживающих в номере следует попросить на это разрешение: возможно, что у гостей возникнет желание оставить что-то из посуды или продуктов.

В каждом номере гостиницы должен быть номер телефона диспетчера секции обслуживания номеров, у которого можно получить нужную справку и сделать заказ на обслуживание номера.

Прием заказов и их выполнение производится в следующем порядке. Проживающий в гостинице по телефону связывается с дежурным диспетчером заказывает в номер завтрак, обед, ужин или какие-нибудь напитки. Диспетчер, принимая заказ, записывает (на спец бланке): номер комнаты, в которую следует подать заказ, число гостей, подробное наименование и число

порций заказанного, время приема заказа и время подачи его в номер. Приняв заказ, диспетчер передает его по телефону для исполнения.

### **Характеристика и виды меню**

Слово «меню» французского происхождения. Важнейшим элементом управления процессами обслуживания гостей на предприятиях питания является меню.

Меню – это перечень расположенных в определенной последовательности закусок, блюд и напитков, которые имеются на предприятии в течении всего времени работы залов. При составлении меню должна учитываться следующая последовательность предложения блюд:

- фирменные блюда;
- закуски (холодные и горячие);
- супы: прозрачные, заправочные, пюре образные;
- основные блюда (отдельно рыбные, отварные, жареные, запеченные мясные, натуральные, затем в соусе, из птицы, дичи, блюда из овощей);
- сладкие блюда (подаются вначале горячие, затем холодные);
- напитки (безалкогольные, горячие, алкогольные).

При большом выборе напитков рекомендуется составить их отдельное меню. Предложение напитков оказывает решающее значение на успех работы большинства предприятий питания. Поэтому очень важно привести в меню правильный выбор напитков, при этом максимально учесть желания гостей.

Напитки обычно делят на две большие группы: алкогольные и безалкогольные.

Алкогольные напитки в свою очередь подразделяются на три подгруппы: вина, пиво, спиртные напитки.

Перечень напитков в меню осуществляется в определенной последовательности.

В последние года минвода стала составной частью хорошей еды. Предлагая в меню минводу следует представить:

- местную природную минводу;
- наци-ую природную минводу;
- минводу международного значения ;
- минводу без газа;
- родниковую воду;
- столовую воду (Бонаква).

В меню напитки могут быть также разделены:

- по форме предложения (разлива) - с использованием бокалов, фужеров, рюмок; в закрытом графине; в бутылках;
- по возрасту – сначала указываются «молодые» вина (ординарные), затем выдержанные;

- по размерам цен – сначала указываются дешевые вина, затем дорогие.

При составлении меню следует различать ширину и глубину предложения блюд и напитков.

Под шириной предложения понимается большой выбор самых разнообразных блюд и напитков: мясных блюд из дичи, птицы, свинины, телятины, рыбных блюд, горячих, алкогольных, безалкогольных напитков. Глубиной ассортимента предполагает наличие вариантов блюд из определенного продукта. Глубокий ассортимент предлагают специализированные предприятия – рыбные, молочные, вегетарианские рестораны, пиццерия, пельменные.

В зависимости от контингента обслуживаемых гостей, типа и мощности предприятия питания, применяемых форм и методов обслуживания и других факторов предусматривают различные виды меню:

- меню «а ля карте» - указывает порционные блюда индивидуальной ценой на каждое. Этот вид чаще всего используется в дорогих ресторанах, расположенных в высококатегорийных гостиницах, где концепция обслуживания гостиницы и ресторана позволяет создать наиболее дорогие и комфортные условия.

- Меню «табльдот» - предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам. Этот вид меню широко используется на предприятиях питания при гостиницах, так как гости считают его экономичным;

- Меню «дю жур» - меню дежурных (дневных) блюд;

- Туристское меню – строится так, чтобы привлечь внимание туристов, акцентируя дешевизну и питательные качества блюд, являющиеся существенной информацией для туриста.

- Калифорнийское меню – в некоторых калифорнийских ресторанах можно заказать любое блюдо в любое время суток.

Ежедневно в меню должны быть включены холодные блюда и закуски, горячие закуски, первые, вторые и сладкие блюда, горячие и холодные напитки, булочные и кондитерские изделия, фрукты, винно-водочные и табачные изделия согласно ассортименту минимуму блюд..

В ресторане в обеденное время количество наименований блюд может быть сокращено на 50%.

В меню кафе должен быть ежедневно большой выбор горячих напитков, молочные и молочнокислые продукты, булочные, мучные и кондитерские изделия, горячие и холодные закуски, бутерброды, сладкие блюда и холодные напитки, первые и вторые блюда несложного приготовления. В закусочной предусматривается обычный ассортимент блюд для данного типа предприятий.

Банкетные залы обычно работают с 18 до 23 ч. меню составляется отдельно по предварительному заказу.

### **Порядок составления меню.**

При составлении меню требуется большой практический опыт и учет разнообразных факторов, к которым, прежде всего, относятся:

- предпочтения потребителей;
- численность и квалификация персонала;
- наличие разнообразного кухонного оборудования и его мощность;
- наличие и свежесть необходимых ингредиентов.

Предпочтения потребителей- меню должно соответствовать профилю и концепции ресторана.

Численность и квалификация персонала - учет данного фактора позволяет решить следующие вопросы:

- достаточна ли численность персонала для того, чтобы справиться с потоком заказов в часы пик;
- соответствует ли профессиональное мастерство персонала ожиданиям гостей.

Наличие разнообразного кухонного оборудования - проблема учета мощностей обусловлена широким разнообразием блюд и меню, приготовление которых требует сложной технологии и соответствующего оборудования.

Меню должно быть составлено так, чтобы равномерно задействовать имеющиеся мощности.

Меню является основным документом предприятия питания и выполняет оценочную, аналитическую и стимулирующую функции.

Меню разрабатывают, исходя из ассортимента минимума – минимального количества блюд, которые должны быть в реализации. Чрезмерно обширное меню усложняет обслуживание потребителей, требует большего количества сырья, полуфабрикатов, больших площадей и различного оборудования для приготовления пищи.

При расчете меню ориентируются на вместимость зала и количество потребителей.

Расчетное меню включает: наименование и количество блюд, выход готовых блюд, ссылку на Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий, сроки приготовления блюд:

Расчетное меню ресторана:

<b>Номер блюда по документу</b>	<b>Наименование блюда</b>	<b>Выход, г</b>	<b>Количество меню</b>
1	2	3	4

### **Оформление меню**

Меню ресторана и других предприятий общественного питания – это не просто перечисление блюд. Это визитная карточка предприятия, одно из средств рекламы. Поэтому внешний вид меню должен производить самое благоприятное впечатление на гостей.

Оформление меню определяется типом, классом и тематической направленностью предприятия общественного питания. В верхней части меню заказных блюд рекомендуется дать краткую информацию о режиме работы предприятия. Информацию о блюдах и напитках можно дополнить рисунками или фотографиями. Количество экземпляров меню на каждый день работы определяется числом столов в ресторане. Для удобства обслуживания иностранных туристов меню должны быть подготовлены на английском, французском и немецком языках.

**Карта вин.** При составлении карты вин учитывают следующие правила:

- разливные вина из бочек записывают перед винами в бутылках;
- отечественные вина должны располагаться перед иностранными;
- белые вина указывают перед розовыми;
- розовые вина помещают перед красными;
- марочные и коллекционные вина должны располагаться перед молодыми и дешевыми;
- тихие вина перечисляют перед игристыми.

Карта вин должна легко читаться и быть оригинально оформленной. Она призвана показать посетителям, что качественное вино всегда является гармоничным добавлением к изысканным блюдам. Разумеется, необходимо, чтобы предложенные вина находились в полном соответствии с обозначенными в меню блюдами.

Возникающие трудности с характеристиками вина и соответственно с личным выбором посетителя должны разрешаться с помощью специалиста по винам – сомелье.

**Карта пива.** При составлении карты пива учитывают сложившуюся последовательность и указывают следующие характеристики:

- безалкогольные виды пива ставят в меню перед пивом, содержащим алкоголь, и крепкими сортами пива;
- отечественные сорта пива размещают перед иностранными;
- разливное пиво указывают перед пивом в бутылках;
- специальные сорта пива размещают в конце карты;
- кроме названия пива необходимо указывать страну – производитель и содержание в пиве алкоголя.

**Карта бара.** Естественным и популярным является размещение стойки бара в ресторанном зале. Примерное содержание карты бара:

- аперитивы (шерри, портвейны, вермут, анисовые напитки, горькие настойки типа «Кампари»);

- предобеденные коктейли – аперитивы (безалкогольные коктейли на основе фруктовых сосков, коктейли из сладкого )или сухого шампанского, классические коктейли типа «Мартины драй»);

- послеобеденные коктейли-диджестивы(безалкогольные и алкогольные коктейли на основе цитрусовых соков типа «сауэр»);

- десертные коктейли;
- десертные вина;
- виски в ассортименте (шотландский, ирландский, канадский и др);
- коньяки, бренди, фруктовое бренди;
- гроги, пунши;
- водка, джин, текила;
- ром белый и темный;
- ликеры;
- безалкогольные напитки и минвода.

**Спецкарта чая.** С ее помощью посетителей информируют о наличии сортов чая, подаваемого к столу. Такие карты удобны во время презентаций новых сортов чая, при проведении дегустации чая, а также необходимы заведениям, специализирующимся на подаче этого напитка. При составлении карты чая необходимо указать наименование продукта и число порций (чашек, стаканов) в чайнике.

Составление карты чая ведется в следующей последовательности.

Листовой чай:

- ферментированный листовой чай (черный чай);
- полу ферментированный листовой чай (оолонг чай);
- не ферментированный листовой чай (зеленый чай);

Гранулированный чай:

- ферментированный брокен тиз;
- ферментированный фаннингс тиз;

Чайная смесь (восточная смесь, английская смесь);

Ароматизированные чаи (с бергамотом, апельсиновый и т.д.);

Фруктовые и лекарственные чаи (ромашка, шиповник);

Чайные напитки горячие (гrog, пунш);

Чайные напитки холодные (чай со льдом).

**Спецкарта кофе.** При составлении карты кофе рекомендуется не забывать указывать название сорта кофе. В начале карты следует размещать горячие кофейные напитки без содержания алкоголя:

- малый кофе мокко, большой кофе мокко;

- малый черный кофе, большой черный кофе;
- кофе черный со взбитыми сливками;
- кофе капучино;
- кофе по-восточному;

Затем указывают горячие кофейные напитки с добавлением алкоголя, например кофе по-парижски, кофе по-ирландски, после чего следуют холодные кофейные напитки без содержания алкоголя, например кофе-гляссе по-венски, кофе – гляссе по-американски и т.д.

Завершают кофейную карту холодные кофейные напитки, содержащие алкоголь.

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Услуги питания как способ привлечения гостей в отель

#### **1. Проектирование дополнительных услуг в гостинице**

#### **2. Раздел 3. Спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах**

#### **3. Цели занятия.**

-изучить спортивные и оздоровительные услуги в отеле

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах</b>	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### **5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.**

#### **Тема 3.1. Оздоровительные услуги в гостинице**

Если ассортимент оказываемых физкультурно-оздоровительных услуг определяется исходя во многом из статуса отеля и требований бренда, то размер и комплектация спортивных сооружений зависят от очень многого: это, опять таки, пожелания управляющей компании, месторасположения отеля, финансовые возможности, целевая аудитория, наличие свободных площадей и прочее. Понятно, что если даже относительно звездности в гостиничной практике нет единого стандарта, то ждать унифицированных правил в этом случае вряд ли возможно.

Скорее всего, о единых стандартах можно говорить не относительно звездности, а относительно того или иного бренда в международных гостиничных сетях. К примеру, в сети Marriott Hotels Collection, представленной брендами различных уровней, в брендах The Ritz-

Carlton, Renaissance Hotels & Resorts и др. обязательно будет бассейн, а вот для бренда Courtyard это не характерно [4].

В персонал оздоровительного центра входят: его руководитель, администраторы, кассиры, служба безопасности, инструкторы, медицинские работники. Режим работы определяется исходя из потребностей основного контингента потребителей.

Оздоровительный центр может предоставлять следующие виды лечебно-оздоровительных услуг: талассотерапия, бальнеотерапия, ароматерапия, диагностика, физиотерапия, фитотерапия.

Талассотерапия (термин означает «лечение морем») подразумевает использование под медицинским контролем элементов морской среды: климата, воды, водорослей, лечебных грязей, песка, которые обладают способностью концентрировать элементы этой среды. Минимальный рекомендуемый курс лечения – 6 дней, более стойкий эффект наблюдается после 8-10 дней пребывания; Все процедуры проводятся при температуре морской воды 32-35 °С. Морская вода хранится в резервуарах не более 48 ч, повторно никогда не используется.

К процедурам талассотерапии относят: лимфатическое дренажирование (метод ручного воздействия на систему выведения токсинов и активного восстановления лимфы); ванны с грязями и морскими водорослями (приводят к снижению веса, изменению минеральной компоненты и релаксации); водную гимнастику (улучшает мышечно-сердечный тонус); бальнеотерапевтические кабины и души с интенсивными струями воды (снимают стрессы); массаж (общий и специальный для стимуляции кровообращения, понижения мышечного гипертонуса, повышения упругости и эластичности кожи); мануальную терапию; аква-тренинг (последовательная постепенная растяжка всех мышечных групп в подогретой морской воде), улучшающий эластичность тканей и кровообращение; гидромассаж (максимальное расслабления в индивидуальной ванне, оснащенной множеством отверстий для воды и воздуха под давлением); подводный душ (процедура, идентичная гидромассажу, но проводимая в бассейне); альготерапию (полное обертывание подогретыми водорослями или применение локальных аппликаций под инфракрасными лучами, что способствует выведению токсинов, улучшает подвижность суставов, снимает нервное и физическое напряжение) [5].

Для оказания спортивно-оздоровительных услуг необходимы открытый плавательный бассейн (для взрослых и детей), клуб здоровья, пляж, причал, спортивные игровые и детские площадки, катки, велосипедные дорожки, пешеходные тропы и др.

Многие гостиницы и другие средства размещения организуют фитнес-центры, оздоровительные и спортивно-оздоровительные центры и комплексы, клубы.

Разнообразие услуг зависит от имеющейся спортивно-оздоровительной базы, оснащения названных центров.

В персонал спортивно-оздоровительного центра входят: его руководитель, администраторы, кассиры, служба безопасности, инструкторы, медицинские работники. Режим работы определяется исходя из потребностей основного контингента потребителей.

В спортивно-оздоровительный центр могут входить различные объекты.

1 Салон красоты, включающий услуги маникюра, педикюра, парикмахерской.

2 Wellness-центр. Этот объект инфраструктуры является наиболее привлекательным для потребителей, одновременно способствуя повышению востребованности всего АТМ-комплекса. Например, бассейн, функционирующий в любое время года, привлекает различные категории клиентов, включая тех, кто пользуется услугами только аквазоны. В wellness-центрах высокого класса принято обустраивать термальные зоны для свободного пользования, а бассейн оснащать развлекательными опциями: аквагорками, гейзерами, ударными водопадами. Плавательный комплекс часто зонировуют с учетом различного целевого предназначения: отдыха и развлечений в воде, плавания со спортивной нагрузкой, аквааэробики. Нередко соотношение дохода SPA- и wellness-структур складывается в пропорции 50 : 50.

3 Фитнес. Во многих отелях фитнес-центры позиционируются как дополнение к инфраструктуре wellness.

4 SPA-кабинеты. На зоны SPA-кабинетов ложится не только основная функциональная нагрузка: СПА-центр является имиджевой составляющей любого объекта. В последнее время популярно разделять гостиничные SPA-залы на несколько тематических зон, в которых представлены различные методики оздоровления, релаксации и эстетического ухода.

Такой подход дает возможность ломать стереотипы узкопрофильных SPA-центров и реализовывать интересные идеи, например, соединять древние этнические подходы к очищению и оздоровлению организма (например, аюрведа, джаму или шиатцу) с новейшими технологиями области косметологии и аппаратной физиотерапии. Опыт показывает, что этнические SPA-методики являются наиболее популярным и востребованным направлением, дающим возможность клиенту не только получить пользу от процедур, но и насладиться необычной обстановкой и манерой исполнения экзотических ритуалов. В современных СПА-центрах изысканные восточные зоны охотно «разбавляют» кабинетами в стиле Хай-тек, посвященными высоким технологиям аппаратной физиотерапии, современной косметологии и талассотерапии. Такой микс не только является современной тенденцией мировой SPA-индустрии, но и способен привлечь наиболее широкий спектр потенциальной аудитории.

Бальнеотерапия – это воздушно-пузырьковые ванны (с травами, хвоей) с водой из подземных источников.

Ароматерапия – профилактика и лечение ароматами растений.

Фитотерапия – профилактика и лечение с использованием целебных свойств растений (сборы: имунно-стимулирующий, витаминный, гипотензивный, панкреатический, желудочный).

Физиотерапия – лечение с помощью искусственных физических факторов (гальванизации, электрофореза, светолечения, теплолечения).

В связи с желанием людей хорошо выглядеть (внешний вид играет важную роль в успешной профессиональной деятельности и свидетельствует о хорошем самочувствии) оздоровительные центры имеют салоны красоты. Они предлагают услуги и консультации косметологов, массажистов, визажистов (очищение кожи, маски, депиляция, макияж, маникюр, педикюр).

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Оздоровительные услуги как основной тренд в развитии гостиниц

### **Тема 3.2. Спортивные услуги в гостинице**

Физкультурно-оздоровительные услуги подразделяются на основные, дополнительные и вспомогательные. «К основным относятся тренажерный зал и бассейн. Дополнительные – это сауна, паровые кабины, джакузи и др. (в зависимости от размеров тренажерного зала). Вспомогательные – парковка, бар, раздевалки. Однако, дополнительные не всегда значит за дополнительную плату. Люди же не ходят в фитнес-центр, потому что там есть джакузи. Как правило, им нужен тренажерный зал и бассейн, а джакузи, сауна и остальное – могут быть приятным дополняющим «атрибутом». Таким образом, в отеле с большей вероятностью будет бассейн без джакузи, чем джакузи без бассейна. Хотя есть и исключения [2].

Ассортимент спортивных услуг будет зависеть, в частности, от звездности, бренда, местоположения и направленности отеля, занимаемой им площади, и разумеется, от фантазии владельцев.

Что касается звездности, то каких-либо унифицированных правил (как и единой мировой системы классификации) здесь нет. Правда, согласно рекомендациям Всемирной туристской организации (ВТО) в гостиницах уровня 4 звезд и 5 звезд должны быть в том числе и сауна, плавательный бассейн, оздоровительный центр (тренажерный зал). Несмотря на то, что эти стандарты носят рекомендательный характер, отели стараются их придерживаться, заботясь о своем имидже. Бывает и так, что гостиница, имеющая 3 звезды, оказывает ряд услуг (в том числе спортивных), свойственных отелям более высокой категории.

Причем стандарты могут различаться даже в отелях одной сети и одного уровня. Например, из четырех отелей сети «Максима Хотелс» 3 звезды, две гостиницы («Максима Ирбис» и «Максима Славия») имеют тренажерный зал, хотя для трех звезд это не обязательно.

Более того, в отелях есть также турецкая баня под ключ, а в гостинице «Максима Славия» – солярий и финская сауна.

Нельзя забывать и сегментах малых отелей (до 50 номеров). обладая, как правило, ограниченной площадью, такие отели могут не иметь определенных спортивных сооружений (например, бассейна), при этом все равно относиться к категории 4-5 звезд.

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Направления развития спортивного туризма и услуг в гостинице

1. **Проектирование дополнительных услуг в гостинице**
2. **Раздел 4. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг**
3. Цели занятия.
  - изучить работу бизнес-центра в гостинице
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг.</b>	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### **Тема 4.1. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение**

Спектр услуг, предоставляемых бизнес-центром, может быть очень разнообразен: разнообразие функций бизнес-центра напрямую зависит от категории отеля, в котором он расположен.

Условно бизнес-центры делятся на 3 категории.

Первая – бизнес-центр предоставляет клиентам гостиницы услуги собственно бизнес-центра (то есть возможность передать факсимильное сообщение, свободный доступ к компьютеру, сети Интернет, возможность просмотреть свою электронную почту, отправить по ней письмо, распечатать нужную клиенту информацию и снять с неё копии).

Вторая – бизнес-центр в отеле совмещён с отделом организации конференц-мероприятий. В подобном случае, объём функций такого образования увеличивается. Для проведения презентаций, конференций и других мероприятий требуются не только разнообразные конференц-возможности (наличие соответствующих залов, комнат для переговоров, проекционного, видео и других типов оборудования), но и более расширенный

круг возможностей самого бизнес-центра (ламинирование, цифровое фотографирование, полноцветная распечатка информации, тиражирование, сканирование и т.п.). Бизнес-центр обязан технически обеспечивать проведение конференц-мероприятий на должном уровне.

И, наконец, третья категория – когда на базе профессионально развивавшегося бизнес-центра, начинает образовываться своя небольшая “типография”, где можно приобрести всевозможные материалы, необходимые для выпуска полиграфической продукции.

Таким образом, становится очевидным, что, в современных условиях существования индустрии гостеприимства, создание в отеле бизнес-центра в любом случае оправдано, его категория (и, как следствие, – функции) варьируются в зависимости от статуса гостиницы. Причём, определяющим здесь является, в основном, не звёздность отеля, а его направленность. Ведь требования к гостинице, расположенной на туристическом курорте и ориентированной на предоставление клиенту возможности спокойно отдохнуть, и требования к бизнес-отелю, ориентированному на деловой туризм, абсолютно разные.

Содержать в туристической гостинице или загородном пансионате огромный бизнес-центр не представляется необходимым. Хотя и здесь существуют исключения. В последнее время появилась тенденция к проведению корпоративных мероприятий в отелях, расположенных за городом или на курортах (для создания неформальной обстановки, которая также может давать положительный эффект в решении деловых вопросов). А это требует от гостиницы обеспечения клиентов конференц-возможностями.

Но, в основном, гостиницы, ориентированные на туризм и отдых, могут всё-таки ограничиться созданием небольшого бизнес-центра, который будет предоставлять только самые необходимые услуги.

#### **Взаимодействие с аудиторией:**

Роль бизнес-центра в успехе отеля

#### **Тема 4.2. Спектр предоставляемых бизнес-центром услуг**

Конференц-зал: довольно большое помещение (вмещает от 10 до несколько сотен человек), с многочисленными рядами кресел. Используется для проведения крупных мероприятий, таких как конференции, переговоры, семинары и тд.

Существует несколько схем расположения кресел в конференц-зале:

1) Самая популярная - расположение амфитеатром, в центре которого находится сцена с трибуной или столом для президиума

2) расположение буквой «П», в центре которой опять же расположена трибуна, и другие.

Наряду с конференц-залами весьма востребованы и небольшие переговорные комнаты и залы, где могут расположиться до 20 – 30 человек и проводить собрание в режиме “круглого стола”. Чаще всего такие варианты используются для проведения собраний, переговоров,

совещаний и тренингов. Конференция, семинар или симпозиум представляет собой серьезное деловое мероприятие, и именно поэтому подобные собрания требуют интенсивной работы организаторов встречи. В зависимости от формата встречи, необходимо предусмотреть чтобы помещение могло свободно принять необходимое количество приглашенных участников. Также нужно продумать оборудование, необходимое для проведения мероприятия.

Комплекс оборудования полноценного конференц-зала должен обеспечивать проведение в зале самых разных мероприятий: презентаций, совещаний, конференций, торжественных корпоративных мероприятий, просмотр видео или DVD-фильмов с качественным звуковым сопровождением. Для этого комплекс должен включать:

Система звукоусиления Хотя в зале могут проводиться самые разные мероприятия, но основные назначением системы звукоусиления - это обеспечение хорошей разборчивости речи. Для этого в системе используются высококачественные микрофоны, акустические системы, приборы подавления обратной акустической связи, эквалайзеры и усилители. Микрофонами оборудуются стол президиума, трибуна и 2-3 стойки в зале. Для демонстрации DVD-фильмов в зале может быть установлена система пространственного звука Dolby Digital. Типичный комплект звукового оборудования:

- проводные микрофоны
- радиомикрофоны
- акустические динамики (потолочные или настенные)
- микшерский пульт
- подавитель обратной связи
- усилитель
- CD-проигрыватель
- кассетная дека (аудиомагнитофон)
- компьютер.

Система видеопроекции

Основным компонентом системы видеопроекции является мультимедийный проектор, позволяющий отобразить на большом экране в конференц-зале различные графические и видеоматериалы. Поскольку обычно мероприятия проводятся без выключения света в зале, то проектор должен быть достаточно ярким. Дополнительно могут устанавливаться еще и плазменные панели. Типичный комплект видео оборудования:

- мультимедийный проектор
- плазменная панель
- компьютер
- DVD-проигрыватель
- видеомагнитофон

- устройства усиления и коммутации видеосигнала.

Система видеомониторинга и документирования Часто после проведения мероприятия возникает необходимость создать отчет о мероприятии, использовать материалы для создания учебных материалов и т.п. Для этого полезно записать звук и изображение зала на видео и аудио магнитофоны. Одна-две видеокамеры, установленные в зале позволяют это сделать. Видеокамеры могут быть поворотными для охвата всего зала и иметь функцию масштабирования (Zoom).

Конференц-система представляет собой систему пультов с микрофонами, подключенных к блоку усиления и управления. С помощью пульта ведущий совещания (председатель) имеет возможность включать, отключать микрофоны выступающих, формировать очередь выступлений. На микрофонах имеется световая индикация включения микрофона. В некоторых КС имеется возможность проведения голосований с подсчетом голосов и отображением результатов на экране, а также возможность подключения системы синхронного перевода.

Система синхронного перевода позволяет слушать выступление на родном языке. ССП могут быть проводные или без проводные. Каждому участнику выдается приемный блок с наушниками. Переводчики должны располагаться в специальных кабинах с возможностью "видения" выступающего.

В идеале полноценный бизнес-центр в гостинице должен включать в себя:

1. Зал для регистрации участников и кофе-брейка
2. Раздевалка-гардероб
3. Фуршетный зал
4. Малый зал для конференций (до 30-35 человек, ~75 кв.м)
5. Переговорная комната «Общий стол» (до 12 человек, ~25 кв.м)
6. Большой зал для проведения конференций

У каждого отеля свой бизнес-пакет. Минимальные составляющие бизнес-пакета это аренда конференц-зала, бизнес-ланч и кофе-брейки. Некоторые гостиницы в стоимость аренды конференц-зала включают все необходимое оборудование, а также блокноты, ручки и питьевую воду для всех участников. Другие отели предоставляют это за дополнительную плату.

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Предназначение и перспективы развития бизнес-центра в отеле

1. **Проектирование дополнительных услуг в гостинице**
2. **Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация обслуживания конгрессных мероприятий**
3. Цели занятия.  
-изучить организацию конгрессов в гостинице

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Конгрессные возможности гостиницы. Организация обслуживания конгрессных мероприятий</b>	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

##### Тема 5.1 Конгрессные возможности гостиницы.

Конгрессный туризм привлекателен для гостиниц т.к. мероприятия обычно проводятся в межсезонье, что позволяет загрузить номерной фонд почти на 100%, учитывая многочисленность участников. Конгрессы имеют плановый характер, что позволяет гостиницы планировать загруженность номерного фонда. Подобные мероприятия организуются при обязательной предоплате услуг гостиницы.

При организации бизнес - и конгресс-обслуживания учитываются следующие требования:

- категория отеля не ниже 4-5\* с преобладанием в номерном фонде однокомнатных одноместных номеров;
- 3-5% номерного фонда составляют апартаменты;
- бизнес-номера имеют оборудованную рабочую зону: рабочий стол, рабочее кресло, стеллажи или книжные полки, большое количество розеток, подключение к Интернету, компьютер и другая оргтехника, телефон;
- бизнес-центр: компьютеры с подключением к Интернету, современные средства связи (спутниковая, факсимильная), копировальные работы, ламинирование документов, услуги переводчика и др.;
- наличие конференц-залов разной вместимости и функционального назначения;
- повышенные требования к службе питания: наличие нескольких ресторанов и банкетных залов, круглосуточное обслуживание в номерах, в номерах электрочайник или кофеварка; мини-бары в номерах, организация кофе-брейка в перерывах заседаний и т.д.,
- наличие дополнительных лифтов или эскалаторов;
- служба безопасности;
- пункты обмена валюты;

- автостоянка, услуги водителя, прокат машин и т.д.
- наличие анимационной службы, туристско-экскурсионное обслуживание, торговое обслуживание, служба гувернанток и т.д.

**Взаимодействие с аудиторией:**

Ресурсы для организации конгресса в гостинице

**Тема 5.2 Организация обслуживания конгрессных мероприятий**

Для деловых клиентов важное значение имеет «конференц-сервис», основными задачами которого являются следующие:

1. Подготовка — выбор оптимальных для компании условий проведения планируемого мероприятия, необходимого оборудования и предпочтений участников в условиях работы и отдыха.
2. Организация — встреча, доставка, размещение, как участников, так и необходимого оборудования.
3. Сопровождение мероприятий — решение всех вопросов менеджером по сопровождению; необходимый язык сопровождения
4. Организация свободного времени, сервированные кофе-брейки и многое другое.
5. Полиграфическое сопровождение мероприятий. Дизайн и печать материалов, необходимых для проведения мероприятий, а также приглашений и визитных карточек.
6. Организация рекламных акций.
7. Обеспечение мероприятий необходимым комплексом фото- и видео услуг.
8. Освещение мероприятий и размещение рекламы в СМИ и на телевидении.
9. Наличие службы конгресс-менеджеров.

Высокие требования предъявляются к сотрудникам всех служб. Знание двух иностранных языков обязательно для сотрудников контактных служб, а для СПиР – знание как минимум трех языков.

**Взаимодействие с аудиторией:**

Подготовка персонала к обслуживанию конгрессов

1. **Рекреационное проектирование**
2. **Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах**
3. Цели занятия.  
-изучить транспортные услуги в гостинице и способы их оказания
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Транспортное обслуживание в гостиницах</b>	Информационная лекция Обзорная лекция

		Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи
--	--	--

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### **Тема 6.1 Транспортные услуги в гостинице**

Гостиницы предоставляют следующие виды транспортных услуг:

- организация встречи и проводов в аэропорту, на вокзале и др. – четырех- и пятизвездочные гостиницы;
- вызов такси – трех-, четырех-, пятизвездочные гостиницы;
- аренду (прокат) автомашины гостиницы – четырех- и пятизвездочные гостиницы;
- парковку (персоналом гостиницы) и подачу из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя – пятизвездочные гостиницы;
- бронирование или продажу билетов на различные виды транспорта – четырех- и пятизвездочные гостиницы.

Названные услуги предоставляются как автотранспортом гостиницы, так и арендуемым в автотранспортном предприятии.

#### **Взаимодействие с аудиторией:**

Необходимость оказания транспортных услуг гостиницей

### **Тема 6.2 Транспортные технологии в гостинице**

*Гаражная служба* чаще всего имеется в гостиницах, расположенных в центре города, где места для парковки в дефиците. Ее работник встречает подъезжающих на автомобилях гостей, открывает дверь автомобиля, помогает выгрузить и разместить багаж на тележке, отвечает за безопасность транспортного средства.

В гараже и на автостоянке взимается оплата за предоставленные услуги. При этом оформляется квитанция типовой формы 11-Г. Многие гостиницы передают полномочия по оказанию таких услуг частной фирме, отвечающей за работу автостоянки. Тогда эта фирма несет ответственность за стоянку автомобиля гостя, ее персонал обслуживает стоянку.

Услуги по вызову такси могут оказывать дежурные администраторы, информаторы, сотрудники сервис-бюро, консьержи. В некоторых гостиницах такую услугу предоставляют бесплатно.

Обратившись по телефону к диспетчеру предприятия, предоставляющего услуги такси, персонал сообщает название гостиницы, номер комнаты гостя, его фамилию и телефон, время предоставления автомобиля, маршрут поездки. Перед прибытием такси диспетчер звонит гостю

в номер, сообщает марку, цвет и номер автомобиля. Гость оплачивает поездку согласно тарифу в зависимости от расстояния и простоя автомобиля не по вине водителя.

Бронированием билетов на различные виды транспорта занимается персонал службы приема или бюро обслуживания, некоторые гостиницы организуют офисы предварительной продажи билетов или предоставляют возможность аренды помещений вестибюльной группы представительств авиакомпаний.

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Современные технологии оказания транспортных услуг в гостинице

1. **Проектирование дополнительных услуг в гостинице**
2. **Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания**
3. Цели занятия.  
-изучить особенности экскурсионного обслуживания в отеле
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Предоставление экскурсионного обслуживания.</b>	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

#### **Тема 7.1 Организация экскурсионного обслуживания в гостинице**

У потребителей гостиничных услуг можно выделить еще одну потребность — потребность в знакомстве с достопримечательностями. В очень многих гостиницах она признается существенной и в той или иной мере удовлетворяется. Гость довольно часто хочет узнать то место и ту местность, в которой он находится. В этом ему могут помочь местные экскурсионные бюро, особенно если гостиница предлагает хорошие условия для реализации таких программ и расположена в городе, где есть достопримечательности и места, объекты, интересные для обозрения. Экскурсия - это методически продуманный показ достопримечательных мест, памятников истории и культуры, показ, в основе которого лежит анализ находящихся перед глазами экскурсантов объектов, а так же событий, с ними связанных<sup>1</sup>.

С точки зрения отечественных ученых Дурович А.П., Кабушкина Н.И., экскурсионное обслуживание – организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в приобщении к духовному и нравственным ценностям, накопления знаний, в то числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания.

Экскурсионное обслуживание позволяет донести до потребителя, комплекс знаний по истории, культуре, географии и др. При участии в таких экскурсионных мероприятиях, как осмотр музейных и выставочных экспозиций исторических, культурных, природных и др. достопримечательностей, происходит удовлетворение потребности личности в познании окружающей действительности<sup>2</sup>.

Избирательность человека в выборе экскурсионных услуг носит подсознательный характер. Турист выбирает те экскурсионные услуги, которые удовлетворяют одновременно несколько потребностей. Так, посещая загородную экскурсию, ее участники не только удовлетворяют потребность в познании, но и в сочетании с эмоциональными и интеллектуальными нагрузками ликвидируют дефицит движения, повышают эффективность обмена информацией в процессе общения друг с другом. Таким образом, экскурсионное обслуживание можно рассматривать не только как часть комплексной туристской услуги, но как и самостоятельный вид услуг, целью которого является удовлетворение запросов и потребностей экскурсантов в познании окружающей действительности<sup>1</sup>.

Рассматривая экскурсионное обслуживание как результат деятельности туристско-экскурсионных предприятий системы организованного отдыха, следует иметь в виду, что комплекс задач экскурсионного обслуживания включает организацию отдыха поездок и путешествий с посещением исторических, культурных, природных и иных объектов.

Задача программы экскурсионного обслуживания подразумевает достижение целей, которые бывают: познавательными (историческая, архитектурно-градостроительная, литературная, искусствоведческая, природоведческая тематика); развлекательными (отдых, спорт); профессиональными (деловые, бизнес-туры, участие в выставках, ярмарках и др.); прочими (паломничество, хобби, обучение, повышение квалификации и др.).

Экскурсионное обслуживание как субъект туристической индустрии является специфическим видом деятельности, которое осуществляется как для группы лиц, так и, возможно, для отдельного лица. Однако четких норм на осуществление экскурсионной деятельности законом и другими нормативными актами не предусмотрено.

Относительно компонентов обслуживания питанием предполагается, что по месту посещения имеются соответствующие предприятия (кафе, буфеты, столовые) или экскурсантам выдаются скомплектованные продукты для потребления в ходе экскурсии.

В случаях, когда экскурсионное обслуживание является частью программы обслуживания, гостиница или туроператор заключает договор с экскурсионной организацией.

Если договор на экскурсионное обслуживание не заключается, то туристы или посетители могут воспользоваться теми экскурсиями, которые проводятся экскурсионной организацией самостоятельно в дистанции или в местах, удаленных от нее и доступных как с использованием местных транспортных средств, так и пешеходным способом<sup>1</sup>.

## **Взаимодействие с аудиторией:**

Экскурсия в отеле: возможности и перспективы

### **Тема 7.2 Технологии экскурсионного обслуживания в гостинице**

Особенности организации обслуживания экскурсий в гостинице

На сегодняшний день в каждом историческом городе России есть отели, предлагающие услугу в виде организации экскурсии. Сотрудники отелей охотно помогают своим гостям в составлении экскурсионной программы, бронируют билеты в театры и музеи, организуют перевозки своих постояльцев в пригороды. Постояльцы четырех и пятизвездочных отелей нередко просят сотрудников гостиниц организовать им полноценные экскурсии с экскурсионным сопровождением. И в данном случае гостиницы обращаются за помощью к тем специализирующимся на проведении экскурсий организациям, с которыми у них есть договоренность о сотрудничестве. Также экскурсия может быть предложена и непосредственно гостиницей с оплатой на месте. На сегодняшний день данные услуги востребованы в гостиницах города Новосибирска, Омска, Москвы, Нижнего Новгорода, Санкт-Петербурга Самары и еще многих других исторических городов России.

Экскурсионная деятельность является одним из основных компонентов индустрии туризма. Экскурсионные услуги входят в перечень дополнительных услуг, оказываемых средствами размещения. Следует отметить, что экскурсионные услуги оказываются большинством гостиничных предприятий, независимо от их категории и репутации. При ряде гостиниц есть собственные экскурсионные бюро и специализированные отделы.

Экскурсионное бюро устанавливает номенклатуру предоставляемых услуг, связи с транспортными организациями, театрами, концертными залами, кинотеатрами, стадионами, цирками, музеями, картинными галереями, выставками, заповедниками, договаривается об их посещении экскурсантами индивидуально или группами.

Законодательство РФ предусматривает обязательное заключение письменного соглашения — договора на предоставление туристских услуг между заказчиком и исполнителем.

Кроме организаторской, экскурсионное бюро ведет методическую работу, осуществляет контроль за качеством экскурсий, рекламную деятельность.

Экскурсионным бюро руководит его менеджер, в состав персонала входят методисты-экскурсоводы, экскурсоводы, гиды-переводчики, разработчики экскурсий, руководители туристских групп.

Заявки фиксируются в специальном журнале. Запись ведется по датам проведения экскурсий.

Ответственные за проведение экскурсий предприятия должны иметь в своем штате специально подготовленных и знающих родной для туристов язык профессионалов (гидов). Отсутствие гида-переводчика или его непрофессионализм способны сильно испортить впечатление туриста от поездки.

Требования, предъявляемые к гиду-переводчику, различны, но основными из них являются следующие:

1. Знание большого фактического материала и умение изменять предлагаемый текст в соответствии с особенностями контингента туристов, их возраста и социального состава;
2. Творческий подход к своей работе, умение "заразить" своей любовью к городу, стране всех присутствующих в группе;
3. Систематическая работа над расширением своего общего кругозора, совершенствование профессиональных знаний и знаний иностранного языка, соблюдение установленных норм и правил поведения, корректность во взаимоотношениях с туристами.

Обязанности гида-переводчика:

1. Хорошее знание и строгое выполнение правил приема и обслуживания иностранных туристов;
2. Сопровождение группы туристов в поездке, начиная от первого и заканчивая последним пунктом программы;
3. Обеспечение устного перевода во время проведения всех запланированных организаторами тура мероприятий;
4. Строгий контроль за выполнением администрациями объектов размещения и системы питания требований обслуживания иностранных туристов;
5. Систематическое самообразование и научная деятельность (составление методик и лексических пособий, написание новых текстов экскурсий, комплектование и пополнение портфеля экскурсовода и др.) в свободное от работы время<sup>1</sup>.

Таким образом, рассмотрев теоретические аспекты экскурсионного обслуживания, выявили основные задачи, такие как: - знакомство гостей города с его достопримечательностями;

- донести до потребителя, комплекс знаний по истории, культуре, географии и др.

Так же рассмотрев, особенности организации обслуживания экскурсий в гостинице узнали требования, предъявляемые к гиду-переводчику и его обязанности. Узнали что требования к персоналу в сфере экскурсионного обслуживания, очень требовательна и уникальна.

#### **Взаимодействие с аудиторией:**

Успех организации экскурсий в отеле

1. Проектирование дополнительных услуг в гостинице
2. Раздел 8. Гостиничные анимационные программы и услуги.

3. Цели занятия.  
-изучить анимацию в отеле

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Гостиничные анимационные программы и услуги</b>	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### **Тема 8.1 Особенности гостиничной анимации**

Программное анимационное воздействие на человека во время его отдыха в той или иной мере способствует сохранению и восстановлению его здоровья: соматического, физического, психического, нравственного.

Эти компоненты здоровья и определяют соответствующую условную типологию направлений и программ туристской анимации:

**Первый тип** - спортивные, спортивно-оздоровительные, спортивно-развлекательные программы.

**Второй тип** - зрелищно-развлекательные, приключенческо-игровые программы.

**Третий тип** - познавательные, спортивно-познавательные, культурно-познавательные, экскурсионные, обучающие, любительские и творческо-трудовые программы. Для каждого из этих направлений можно выделить характерные формы анимационной деятельности.

**Четвертый тип** - комплексные программы, комбинированные из однородных программ.

**Спортивные** анимационные программы предназначены для туристов, увлекающихся тем или иным видом спорта и приехавших в спортивно-туристский комплекс для занятий спортом по определенной системе тренировок в сочетании с отдыхом.

**Спортивно-оздоровительные** программы отличаются от спортивных тем, что они рассчитаны на туристов, любителей спорта и активного отдыха, для которых туркомплекс - это единственное место и возможность восстановления сил и здоровья через активные физические нагрузки в условиях чистой природы и чистого воздуха.

**Спортивно-развлекательные** программы ориентированы на туристов любого возраста. Они строятся на вовлечении туристов в активное движение через заманчивые, увлекательные, веселые конкурсы и безобидные состязания.

**Спортивно-познавательные** программы строятся на приобщении туристов к духовно-нравственным ценностям в процессе активного отдыха (походы, пешеходные экскурсии).

**Экскурсионные программы** состояются из различных видов экскурсий, а обучающие программы помогают туристам приобрести различные умения и навыки (в плавании и других различных видах спортивных занятий, ремесел).

Культурно-познавательные анимационные программы туркомплекса строятся на приобщении туриста к культурно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения и включают: посещение музеев, театров, кинотеатров, художественных галерей, парков, выставок, национальных фольклорных мероприятий, концертов, вечеров поэзии, встреч с известными деятелями культуры. Некоторые из этих программ зависят от платежеспособности туристов, уровня их интеллектуального развития.

**Приключенческо-игровые** анимационные программы строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным (например, участие в ролевых играх и конкурсах, посещении пещер, пиратской вылазке, вечере народных преданий и легенд, ночном походе, ночном спуске на горнолыжном курорте, в тематическом пикнике). Эти программы имеют спрос независимо от возраста, пола, национальности, образования отдыхающих.

Любительские (творческо-трудоые) анимационные программы строятся на привлечении туристов к творчеству, сотворчеству, состязанию в изготовлении местных поделок, что вызывает у них интерес к национальным особенностям местного населения. После участия в такой программе гость отмечает, что он научился общению на местном национальном языке, познакомился с национальными музыкальными инструментами, танцами, кухней и т. д. Формы проведения этих программ могут быть самыми разнообразными: аукцион поделок из природных материалов, конкурс любительской фотографии, фестиваль авторских стихов и песен, концерт вокальных и инструментальных исполнителей, выставка детского рисунка, песочной скульптуры и т. д.

Зрелищно-развлекательные анимационные программы включают: праздничные мероприятия, конкурсы, фестивали, карнавалы, тематические дни, ярмарки, дискотеки, танцевальные вечера, концерты художественной самодеятельности и т. д.

**Анимационные программы** типа «общение по интересам» являются по сути дела комбинациями из упомянутых программ, однако здесь необходимо уделить больше внимания той непринужденной, ненавязчивой, комфортной обстановке, которая располагала бы к общению соответственно интересам, желаниям, темпераментам, национальностям и т. д. Для

этого необходим хороший аниматор - «затравщик», катализатор такого общения. При разработке этих программ ставятся, в частности, следующие цели:

- удовлетворение потребности самовыражения;
- поощрение туристов (гостей, отдыхающих) в развитии своих умений;
- направление развлечений и навыков в созидательное русло;
- избавление от ежедневных проблем и стрессов;
- изменение имиджа и расслабление напряжения;
- приобретение дополнительных знаний в области культуры.

Для того чтобы удовлетворить потребности гостей разных национальностей, возрастов, достатков и возможностей (физических, интеллектуальных и т. д.), программы анимации должны меняться на протяжении всего сезона по содержанию, интенсивности, времени проведения и по другим параметрам.

Анимационные программы в значительной мере зависят от размера отеля, его месторасположения, функциональной ориентации, имеющихся возможностей (в том числе по спектру оказываемых дополнительных услуг), а также от профессионализма и степени универсальности тураниматоров, от их таланта,

Качество и объем выполняемых анимационных программ в туркомплексах, отелях определяются в существенной степени наличием требуемого персонала и в целом - эффективностью анимационного менеджмента.

В небольшом отеле анимационными программами может заниматься один человек - менеджер туранимации, в туркомплексе среднего размера - отдел (служба) туранимации, а в крупных курортных и клубных туркомплексах - специализированные анимационные центры (центры досуга).

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Гостиничная анимация и ее роль в успехе гостиницы

## **Тема 8.2 Тематические парки как объекты досуговой индустрии**

**Парки культуры и отдыха** – это специализированные учреждения, которые используют рекреационные возможности для организации отдыха и оздоровления человека.

**Главное назначение парка** – это проведение культурно – массовой и физкультурно-оздоровительной работы, организация полноценного содержательного отдыха, массового отдыха и развлечений, культурного обслуживания населения.

### **Классификация парков.**



## Организация деятельности тематических и общественных парков.

**Тематический парк** – это специализированное учреждение культурного назначения, который предоставляет услуги, объединенные общей темой, или выделенные отличительной особенностью.

В основе концепции тематических парков лежит идея, на основе которой построена содержательная работа всех аттракционов, представлений, ресторанов, магазинов.

Посещение тематических парков – издавна излюбленное занятие туристов. Сочетание архитектуры, ландшафта, одежды обслуживающего персонала, выставок, продающихся сувениров и подаваемой пищи эти создают ощущение, что посетитель странным образом попал в какое – то другое место и другое время.

Парки могут создаваться вокруг самых разнообразных тем: история. Культура, география, спорт и т.д. Некоторые из них всецело посвящены одной теме, как, например, парк «Подводный мир» (морская флора и фауна). Другие могут затрагивать разные темы, например парк в Огайо, задуманный как развлекательный центр для семейного отдыха, разделен на шесть зон: Интернациональная улица, Первое октября, Речной город, Хана – Барбера Лэнд, Кони – Молл, Дикая природа в среде своего обитания. Другой пример – парк «Великая Америка» в Калифорнии – центр семейного отдыха, где на площади 100 акров размещены Площадь родного городка, Территория Юкон, Гавань Янки, Деревенская ярмарка и Новый Орлеан.

### Международный опыт управления тематическими парками

Современная индустрия тематических парков началась в 1955 году открытием "Диснейленда" в штате Калифорния, однако, оказалось много противников, которые предсказывали ненужность таких парков.

Современному тематическому парку как направлению индустрии отдыха и развлечений около полувека, однако, его исторические корни уходят в древние времена. Рождение тематического парка как идеи принадлежит организаторам древних карнавалов, турниров и цирков Европы и Азии. Тогда эти представления организовывались, чтобы повеселить людей, собрать их, поделиться новостями, распродать товары, сообща приятно провести время.

Но ещё в 19 в. в США, уже существовали парки аттракционов с карнавалами, которые к тому времени уже стали постепенно вырождаться и превратились в развлечения для детей. Мелкая торговля, примитивные игры, дешёвая пища и увеселительные компании - это всё, что там было.

В этом виде, как он выглядит в наше время, тематический парк появился впервые в мыслях Уолта Диснея, когда он, сидя на скамейке в одном из парков, наблюдал, как его

маленькие дочки катаются на каруселях. Он, думая о том, что, вероятно, можно найти лучшее решение тому несправедливому положению, когда взрослые вынуждены платить за билет в парк, в то время, как удовольствие от пребывания в нём получают только дети. Он думал о том, как создать на Земле такой уголок, где взрослые чувствовали бы себя детьми и не стеснялись этого, а дети всех возрастов могли получить удовольствие.

Фантазии, которые породили Микки Мауса и Белоснежку и их приключения, легли в основу первого тематического парка.

Но в наши дни тематический парк уже другой. Некоторые характерные признаки идут ещё с древних времён, по большинство парков, созданных после 1955 года - это совершенно новое явление.

Они предлагают своим гостям семейное развлечение. Там дети всех возрастов могут получить удовольствие и даже чему-нибудь научиться.

Поскольку население страны становится старше, все тематические парки нуждаются в изменениях, которые давали бы возможность предложить разнообразные формы развлечения людям всех возрастов, и, в первую очередь, интересные более взрослому населению. Это означает, что парки должны стать более образовательными.

Пример этому - успех таких парков, как: "Мир моря", Чёрный континент (тема: Африка), "Древняя страна" (тема; Западная Европа).

Революционным достижением и идеей Уолта Диснея явилось создание во Флориде учебно-развлекательного центра, который нашёл последователей в других тематических парках.

Успех тематического парка всецело зависит от того, насколько гости получают в нём удовольствии. Для того, чтобы быть прибыльным, парк должен рассчитывать на повторные посещения. Даже "Диснейленд", самый популярный тематический парк курортного типа в мире, должен иметь постоянных гостей. Следовательно, ключом к успеху в работе парка должно быть создание таких условий, при которых гости, покидая парк, уносили бы с собой желание вновь в него вернуться. То есть следует продолжать привлекать одних и тех же посетителей. Существует несколько подходов, как этого добиться.

В основе концепции тематических парков лежит какая-либо главная тема, вокруг которой происходит построение всех аттракционов. Интерес гостей поддерживается всем тем, что заставляет их вновь возвращаться в парк и делает возможным создание единой атмосферы в парке.

Центральная тема проходит через аттракционы, рестораны, магазины и живые представления. Они должны притягивать посетителей и способствовать их постоянным посещениям. Для того, чтобы интерес к тематическому парку с годами не уменьшался, необходимо периодически обновлять аттракционы. Поскольку общее питание и мелкая

торговля не являются главными притягивающими элементами тематического парка, эти элементы должны работать на общую идею или полностью заменить.

К сожалению, многие парки носят сезонный характер и работают 150 дней в году, с мая по сентябрь. Поэтому значительная стоимость новых аттракционов делает их установку экономически невыгодной. Те парки, которые работают круглогодично, обновляют большую часть своих аттракционов раз в 3-4 года. Другие парки видоизменяют их или готовят новые тематические представления. Таким способом руководители создают у гостей ощущение новизны, сохраняя потоки посетителей.

Кроме требований, связанных с постоянным обновлением развлечений, очень важным моментом является цена. Цена - существенный элемент представления, которая должна быть сравнительно невысокой. Входная цена будет увеличиваться по мере увеличения числа аттракционов, но у гостей не должно быть ощущения, что эти мероприятия осуществляются за их деньги. Цена учитывает и проведение таких мероприятий, как парады и представления. Цена включает входную плату и отражает качество питания и аттракционов. Нельзя полагать, что если есть огромный поток посетителей, обслуживать можно плохо и назначать любую цену. Это приведет к тому, что прибыльное с начала предприятие, потерпит полный крах.

Руководство парка очень внимательно относится к ценностям. Четырёхлетний ребёнок находит ценность во всём, что видит, двенадцатилетний

- ценность для него - испытать острые ощущения, шестнадцатилетний предпочитает представления, люди старшего поколения любят патриотические представления. Ценности; существующие для каждого в тематическом парке, являются важной причиной появления постоянных гостей парка.

### **Взаимодействие с аудиторией:**

Востребованность тематических парков современными гостями отеля

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. **Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия**
2. Цели занятия:
- Сформировать представление о дополнительных услугах
4. Структура практического (семинарского) занятия.

п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1: Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Праздники и зрелища в истории развития индустрии гостеприимства.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Дополнительные услуги индустрия гостеприимства в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развитие дополнительных услуг гостиниц в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.
6. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в коллективных средствах размещения в России.
7. Экстремальные развлечения отдыха в гостиничных комплексах.
8. Спортивные праздники в истории гостиниц.
9. Костюмированные тематические мероприятия.
10. Особенности семейных досуговых программ.
11. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
12. История развития медицинских и косметологических процедур в гостиницах.
13. Современные интеллектуальные игры.
14. Организация досуга гостей гостиничного комплекса.
15. Услуги спа-салонов для гостиничных предприятий.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

1. Основные функции вспомогательных служб:
  - а) изучение потребностей клиентов
  - б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
  - в) тренажерные залы

- г) услуги прачечной
- д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

2. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность

3. К сопутствующим услугам относятся:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

4. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

5. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия 2: Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Особенности и значение услуг ресторанов в гостиничном предприятии.
2. Ресторанные услуги и программы.
3. Дополнительные услуги, оказываемые ресторанами и другими структурными подразделениям гостиничного комплекса.
4. Обслуживание мини-баров.
5. Обслуживание в номерах.
6. Обслуживание питанием в номерах.
7. Техника обслуживания в номерах, комплектование сервировочной тележки.
8. Принятие заказа на обслуживание в номере.
9. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
10. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
11. Традиции еды и питья.

12. Предприятия питания в России и за рубежом.
13. Международные ресторанные цепи.
14. Ресторан как уникальная форма предприятия питания.
15. Особенности ресторанного обслуживания.
16. Ресторанный этикет.
17. Необычные рестораны мира.
18. История традиций питания в России XX вв
19. История происхождения блюда или история, связанная с данным блюдом
20. Тенденции развития мировой и российской ресторанной индустрии. Прогнозы и перспективы развития.
21. История развития столовых приборов, посуды и белья
22. История развития таверн, пистери, пивных садов, пивных комнат, тапас-баров, кафе, пабов, бистро
23. Особенности питания в различных странах мира, факторы, влияющие на культуру питания: природные, религиозные.
24. Французская кухня как родоначальница европейской.
25. История возникновения столовой посуды, приборов, белья. Материалы для их изготовления. Назначение и использование.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

1. В каком году англичане начали всерьез перенимать у французов их концепцию ресторанов
  - а) в 1898 году
  - б) в 1812 году
  - в) в 1856 году
  - г) в 1872 году
  
2. Какая кухня ресторанов Дельмонико задавала тон всей американской гастрономии
  - а) Шотландская кухня
  - б) Швейцарско-французская кухня
  - в) Русская кухня
  - г) Французско-итальянская кухня
  
3. Кто был величайшим кулинаром XIX века, автором классического труда Le Guide Culinaire (Справочник по кулинарии)
  - а) Антонен Карэм
  - б) Дельмонико
  - в) Агюст Эскофье
  - г) Роберт Гринхау
  
4. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе
  - а) Буланже
  - б) Цезарь Ритц
  - в) Эскавье
  - г) Доминико
  
5. Какая страна является основополагающей развития ресторанного бизнеса?
  - а) Китай
  - б) Франция
  - в) Россия
  - г) Австралия
  
6. Где появились первые таверны?

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

7. Как назывался первый в мире ресторан?

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

8. В каком году был открыт первый ресторан?

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

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

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

10. С кого началась история ресторанного бизнеса в России?

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

### ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

**Тема практического занятия 3:** *Спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах*

**Форма практического задания:** реферат

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Организационная структура оздоровительного центра в гостинице. Управление персоналом.
2. Функциональные обязанности персонала и стандарты обслуживания потребителя оздоровительных услуг.
3. Профессиональные требования к персоналу оздоровительных центров в гостинице. Профессиональная этика и этикет сотрудника оздоровительного центра.
4. Национальные, культурные и религиозные традиции и особенности обслуживания потребителей оздоровительных услуг.
5. Миссия и цели создания оздоровительных центров в гостинице.
6. Дизайн, оснащение и оборудование оздоровительных центров в гостинице.
7. Бассейны. Бани. Термы. Лечебные, профилактические, косметические услуги и процедуры в оздоровительных центрах.
8. Холистическая концепция организации оздоровительной деятельности в гостинице.
9. Организация и технологии Сpasалонов в гостинице.
10. Организация и технологии Wellness-- салонов в гостинице.
11. Организация и технологии салонов – красоты в гостинице.
12. Организация и технологии фитнесцентров в гостинице.
13. Организация и технологии керлингцентров в гостинице.

14. Организация и технологии боулингцентров в гостинице.
  15. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
  16. Разработка перспективных целей и эффективных программ в оздоровительных центрах гостиницы.
  17. Скрининг участников Spa-, Wellness-, фитнес – программ в гостинице.
3. Индивидуальные Spa-, Wellness-, фитнес – программы. Персональные инструкторы оздоровительных центров.
18. Организация и технологии фитнес-центров в гостинице.
  19. Организация и технологии керлинг-центров в гостинице.
  20. Организация и технологии боулинг-центров в гостинице.
  21. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
  22. Оздоровительный центр в отеле.
  23. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром.
  24. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К базовым типам креативных идей в event-маркетинге относятся:
  - а) нестандартный объект в привычном пространстве
  - б) прямая ассоциация
  - в) гротеск
  - г) бенчмаркинг

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия 4: БИЗНЕС ЦЕНТР, ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Особенности проведения конференций различного типа.
2. Формирование базы данных о клиенте.
3. Организация работы с поставщиками услуг и посетителями.
4. Формирование программы мероприятий. Структура программы. Отличия программ для разных мероприятий
5. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия
6. Фирменный стиль. Разработка имиджа, логотипа, бренда, печатной продукции мероприятия. Креативные решения организации рабочего пространства.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

1. \_\_\_\_\_ – это демонстрация на выставке товаров фирмы и других материалов, рассказывающих о ее деятельности.  
 Ответ: экспозиция

2. Выставки и ярмарки – это \_\_\_\_\_, на которых экспоненты \_\_\_\_\_ на основе выставочных образцов производимые товары и услуги.

Ответ: рыночные мероприятия, представляют

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

Тема практического занятия 5: **Конгрессные возможности гостиницы. Организация обслуживания конгрессных мероприятий**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Современные тенденции и основные направления развития конгрессной деятельности в России и за рубежом.
2. Классификация конгрессных мероприятий различного уровня и назначения.
3. Существующие форматы проведения мероприятий. Типы мероприятий.
4. Формы конгрессной деятельности.
5. Классификация и методы конгрессной деятельности.
6. Конгрессное подразделение в структуре компании. Типы структур. Направления работ. Координация между менеджерами отдельных направлений.
7. Организаторы конгрессной деятельности.
8. Профессиональные организаторы научно-представительских мероприятий (DMC, PCO и др.).
9. Правовое обеспечение и механизмы государственного регулирования и поддержки развития конгрессной деятельности.
10. Конгрессное бюро: назначение, функции, принципы организации работы, роль на рынке конгрессных услуг
11. Участники конгрессных мероприятий.
12. Организация системной работы по поиску и привлечению докладчиков
13. Организация совместной работы с партнерами конгрессного мероприятия, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми предприятиями
14. Логистика конгрессных мероприятий.
15. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия
16. Коммуникационное пространство конгрессного мероприятия. Организация регистрации участников, кофе-брейков и зон для общения. Организация питания. Организация встреч, переговоров, биржа деловых контактов
17. Брендинг партнеров.
18. Сопутствующие мероприятия конгрессной деятельности. Обоснования для включения в программу презентаций, церемоний вручения премий, мероприятия культурной и светской программы, программы для сопровождающих лиц как элемент программы

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Штаб-квартира Организации международных выставок (ВІЕ) находится  
А. в Париже;  
Б. в Ганновере;  
В. в Брюсселе;  
Г. в Амстердаме  
Ответ: А
2. Союз выставок России, стран СНГ и Балтии был переименован в Международный союз выставок и ярмарок  
А. в 1993 г.;  
Б. в 1998 г.;  
В. в 2000 г.;  
Г. в 2002 г.  
Ответ: А
3. Международная туристская выставка FITUR проводится

- А. в Берлине;  
Б. в Милане;  
В. в Мадриде;  
Г. в Москве.

Ответ: В

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия 6: Транспортное обслуживание в гостиницах**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

1. Управление безопасностью жизнедеятельности
2. Негативные факторы, их влияние на безопасность жизнедеятельности человека в среде его обитания и защита от них.
3. Правовое обеспечение транспортных услуг в России.
4. Министерство транспорта РФ, как основной государственный орган, регулирующий сферу транспорта в России.
5. Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщении.
6. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом во внутреннем сообщении.
7. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом в международном сообщении.
8. Варшавская конвенция 12.10.1929 г. «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок».
9. Монреальская конвенция об унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (1999 г.).
10. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикаго, 1944 г.).
11. "Воздушный кодекс Российской Федерации"
12. Международная конвенция по контракту на путешествие (CCV).
13. Трансфер
14. Виды и типы трансфера.
15. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.
16. Страхование при поездках. Виды договоров страхования.
17. Транспортные услуги, предлагаемые гостиничным предприятием.
18. Универсальная технология организации транспортных услуг.
19. Правила оказания пассажирских транспортных услуг.
20. Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. № 390-ФЗ «О безопасности».
21. Применяемые тарифы в авиационных перевозках.
22. Альтернативные виды воздушного транспорта и его применение в туризме.
23. Соглашение о транзите по международным воздушным линиям (Чикаго, 1944 г.).
24. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями на воздушном транспорте.
25. Оказание транспортных услуг проживающим.
26. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий.
27. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Как классифицируются туристические автобусы по комфортабельности?
  - А) На 4 класса.
  - Б) На 5 классов.
  - В) На 4 типа.
  - Г) На 5 типов.

- Д) На 4 вида.
- Е) На 5 видов.

2. Какие факторы не влияют на стоимость проката автомобиля?
- А) Длительность аренды автомобиля.
  - Б) Класс автомобиля.
  - В) Срок эксплуатации автомобиля.
  - Г) Район страны.
  - Д) Возраст водителя.
- Е) Все выше перечисленные факторы влияют на стоимость аренды автомобиля.
3. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
- А) Афинская Конвенция.
  - Б) Бернская Конвенция.
  - В) Варшавская Конвенция.
  - Г) Женевская Конвенция.
  - Д) Монреальская Конвенция.
  - Е) Чикагская Конвенция.
4. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
- А) Афинская Конвенция.
  - Б) Бернская Конвенция.
  - В) Варшавская Конвенция.
  - Г) Женевская Конвенция.
  - Д) Монреальская Конвенция.
  - Е) Чикагская Конвенция.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7**

**Тема практического занятия 7: Предоставление экскурсионного обслуживания**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 7:**

1. Организация деятельности гидов.
2. Виды экскурсий.
3. Технологии обслуживания гостей во время экскурсий

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. **Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека**
- А) туристская анимация
  - Б) рекреационная анимация
  - В) гостиничная анимация
  - Г) ресторанная анимация

2. **Автор определения: «Досуг - та часть свободного времени (оно является частью внерабочего времени), которым человек располагает по своему усмотрению»**

- А) автор социологического словаря А.И. Кравченко
- Б) автор научной литературы Л.В. Чичиков
- В) путешественник Д.Л. Кук
- Г) исследователь Р.Ж. Абрамов

3. **Функциональная значимость досуговой деятельности**

- А) в ее преобладании над всеми другими отраслями развития досуговой деятельности

- Б) в ее многозначности перед государственной политикой страны  
В) в ее эффекте, который может предстать как в материально-предметной, так в ориентационной и коммуникативной формах  
Г) в ее отражении перед государственной политикой страны, когда правительство берет на себя ограничение предпринимательской деятельности

**4. Дайте определение понятию досуг**

- А) это деятельность ради собственного удовольствия, развлечения, самосовершенствования или достижения иных целей по собственному выбору, а не по причине материальной необходимости  
Б) состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития  
В) побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей  
Г) занятость населения, рабочее время

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8**

**Тема практического занятия 8: Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 8:**

1. Особенности и значение гостиничной анимации.
2. Гостиничные анимационные услуги и программы.
3. Структура анимационной службы.
4. Модель специалиста службы анимации
5. Понятие «технология создания анимационных программ».
6. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
7. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
8. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
9. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
10. Этапы планирования event - мероприятия
11. Области использования event – менеджмента
12. Праздники и зрелища в истории мировой культуры.
13. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
14. Индустрия развлечений в России: современное состояние и перспективы развития.
15. Развлечения в Древней Греции и Риме.
16. Формы отдыха в эпоху средневековья.
17. Карнавал: история и современность.
18. Игры современного мира.
19. Пейнтбол – игра для сильных и смелых.
20. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в России.
21. Экстремальные развлечения в современном мире.
22. Спортивные праздники в истории туризма.
23. Костюмированные туры.
24. Шоу-музеи как культурно-рекреационные объекты познавательного и развлекательного туризма.
25. Особенности семейных досуговых программ.
26. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
27. История развития азартных игр.
28. Современные интеллектуальные игры.
29. Организация карнавалов и фестивалей в России.

30. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование

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

### **1. Гостиничная анимация представляет собой:**

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

### **2. Рекреационная анимация – это:**

- а) вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека;
- б) организация досуга в клубах, кинотеатрах, стадионах, фитнес-центрах;
- в) социально-культурная деятельность туристов в свободное время;
- г) стимулирование полноценной рекреационной, социально-культурной досуговой деятельности человека путем воздействия на его жизненные силы, воодушевление, одухотворение.

### **3. Важнейшей функцией анимационной деятельности, направленной на удовлетворение:**

- а) социально-культурных потребностей людей в период досуга, является:
- б) познавательная функция;
- в) регулятивная функция;
- г) социальная;
- д) гносеологическая функция.

### **4. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:**

- а) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;
- б) игротеки, утренники;
- в) КВНы, вечера и дискотеки, фестивали и т.д.;
- г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы.

### **5. Гостиничная анимация – это:**

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

### **6. Функция анимации, создающая положительные эмоции и стимулирующая психическую стабильность**

- А) адаптационная

- Б) рекламная
- В) стабилизирующая
- Г) компенсационная

**7. Совершенствующая функция анимации**

- А) приносит интеллектуальное и физическое усовершенствование
- Б) позволяет перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой
- В) освобождает человека от физической и психической усталости от повседневной жизни
- Г) создает положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность

**8. Функция анимации, позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой**

- А) адаптационная
- Б) рекреационная
- В) восстановительная
- Г) компенсационная

**9. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств**

- А) техника анимации
- Б) технология создания анимационных программ
- В) стратегия реализации анимационных программ
- Г) концепция анимационной деятельности

**10. К режиссерской подсистеме технологии создания анимационных программ относится**

- А) распределение ролей, составление планов репетиций, постановка спектакля, шоу
- Б) организация совместной деятельности анимационной команды, экономических, технических, рекламных отделов
- В) создание и разработка сценариев мероприятия, текстов экскурсий
- Г) подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта

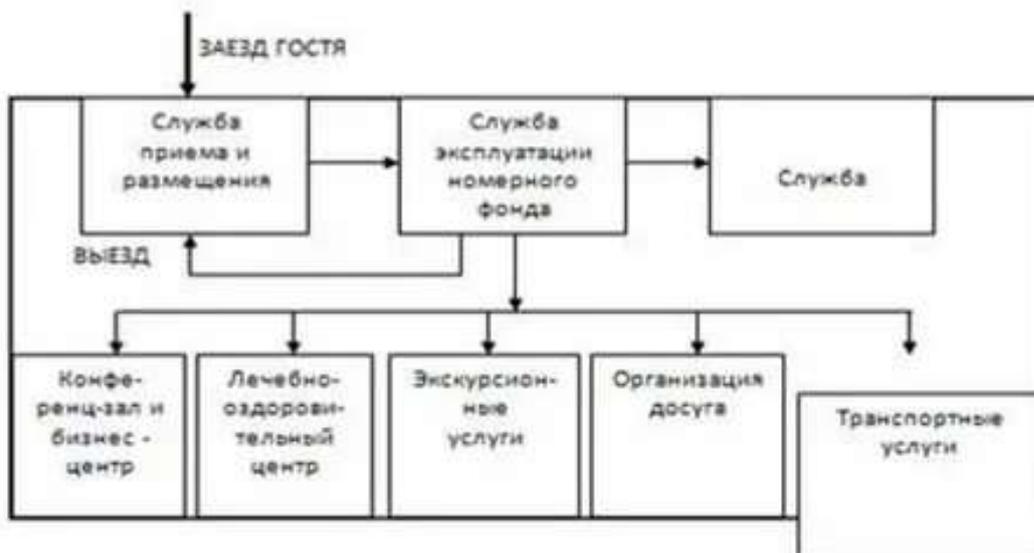
## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### Раздел 1. Дополнительные услуги как часть услуг гостиничного предприятия

#### Тема 1.1 Виды дополнительных услуг в гостинице



#### Тема 1.2 Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице



## Раздел 2. Организация деятельности предприятий питания и услуг в составе гостиницы

### Тема 2.1 Организация работы предприятий общественного питания

#### *Классификация предприятий (объектов) общественного питания*

Признак классификации	Классификационные группы
По характеру деятельности* * - ПОП любых типов могут оказывать услуги по организации кейтеринга (в т.ч. выездного обслуживания)	Предприятия (объекты): <ul style="list-style-type: none"><li>- организующие производство продукции ОП с возможностью доставки потребителям: заготовочные фабрики, цехи по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий и др.</li><li>- организующие производство, реализацию продукции ОП и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос (вывоз) с возможностью доставки: ресторан, кафе, бары, столовые, закусочные, буфеты</li><li>- организующие реализацию продукции ОП с возможным потреблением на месте: магазины (отделы)</li></ul>
По типам	Ресторан, кафе, бар, столовая, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, магазин (отдел) кулинарии
По мобильности	Стационарные или передвижные
По организации производства продукции ОП	Предприятия (объекты), работающие на сырье (с полным технологическим циклом), полуфабрикатах (заготовочные), комбинированные
По уровню обслуживания	Предприятия (объекты) класса (категории) люкс, высший, первый
По месторасположению	Общедоступные и закрытого типа, обслуживающие определенный контингент потребителей
По времени функционирования	Постоянно действующие, сезонные (летние)

### Тема 2.2 Виды услуг питания в гостинице



### Раздел 3. Спортивно-оздоровительные услуги в гостиницах

#### Тема 3.1. Оздоровительные услуги в гостинице



#### Тема 3.2. Спортивные услуги в гостинице



#### Раздел 4. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение, спектр предоставляемых услуг

##### Тема 4.1. Бизнес-центр, его необходимость и предназначение

### Бизнес-центр при отеле

- **Бизнес-центр** как структурное подразделение крупного отеля подчиняется, как правило, управляющему или заместителю управляющего отеля. Бизнес-центр необходим в первую очередь для бизнес-туристов, людей приезжающих с деловыми целями.



##### Тема 4.2. Спектр предоставляемых бизнес-центром услуг



**Раздел 5. Конгрессные возможности гостиницы. Организация обслуживания конгрессных мероприятий**  
**Тема 5.1 Конгрессные возможности гостиницы.**

—

## Конгрессные и банкетные мероприятия

Гостиница «Президент-Отель» предоставляет широкие возможности по размещению гостей, проведению конференций, семинаров, деловых встреч, тренингов, корпоративных вечеринок и любых других мероприятий.



ИИИИИ  
01

- Удобное расположение в административном, деловом и торговом центре г. Москвы
- Прекрасный панорамный вид на центральную часть города, набережную Москва-реки, памятник Петру I, Храм Христа Спасителя
- 16 индивидуально спроектированных залов вместимостью до 500 человек
- 2 ресторана
- Лобби-бар (работает круглосуточно)
- Оборудование для проведения мероприятий
- Готовые конференц-пакеты
- 208 комфортабельных номеров с размещением до 350 гостей

**Тема 5.2 Организация обслуживания конгрессных мероприятий**

## РЫНОК КОНГРЕССНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ



## Раздел 6. Транспортное обслуживание в гостиницах

### Тема 6.1 Транспортные услуги в гостинице



### Тема 6.2 Транспортные технологии в гостинице



Раздел 7. Предоставление экскурсионного обслуживания  
Тема 7.1 Организация экскурсионного обслуживания в гостинице

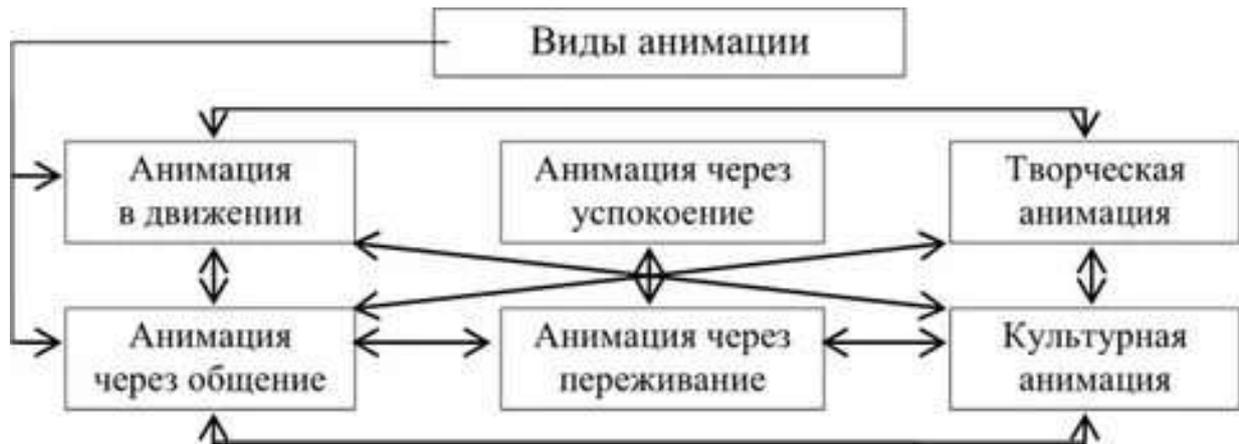


Тема 7.2 Технологии экскурсионного обслуживания в гостинице



Раздел 8. Гостиничные анимационные программы и услуги.

## Тема 8.1 Особенности гостиничной анимации



## Тема 8.2 Тематические парки как объекты досуговой индустрии



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «____» _____ 20____ года	____.____.____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**  
**ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

*Москва, 2024*

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Продвижение и продажи в гостиничном и ресторанном бизнесе» разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанно-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
кандидат экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	11
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	15
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	25
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	25
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю).....	41
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) ..	43
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	52
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	57

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия</b>	
Тема 1.1. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы	Основные и дополнительные услуги в гостиницах. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Анализ организации дополнительных и сопутствующих услуг для привлечения клиентов в гостинице.
Тема 1.2. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг ресторана	Основные и дополнительные услуги в ресторане. Технология предоставления дополнительных услуг в ресторане.
<b>Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг</b>	
Тема 2.1. Формирование и ценообразование гостиничной услуги, цены и ценовая политика	Формирование и ценообразование гостиничной услуги, цены и ценовая политика
Тема 2.2. Формирование и ценообразование ресторанных услуг, цены и ценовая политика	Формирование и ценообразование ресторанных услуг, цены и ценовая политика
<b>Раздел 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства</b>	
Тема 3.1. Маркетинговые технологии в деятельности	Маркетинговый план

гостиниц	
Тема 3.2. Выставочная деятельность гостиничного предприятия	Выставки и классификация выставочных мероприятий
<b>Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг</b>	
Тема 4.1. Выставки-ярмарки как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг	Представление гостиницы и ресторана в проспектах и каталогах, буклетах и постерах, плакатах и листовках, открытках и визитках, календарях, в журналах, бюллетенях, справочниках, издаваемых фирмами
Тема 4.2. Конкурсные торги как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг	Участие в отечественных, международных и региональных выставках-ярмарках индустрии гостеприимства.
<b>Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг</b>	
Тема 5.1. Реклама гостиничного продукта через Интернет	Реклама услуг гостиниц и ресторанов у блогеров. Продвижение услуг гостиниц и ресторанов в поисковых сервисах.
Тема 5.2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях	Реклама на радио услуг гостиниц и ресторанов. Реклама услуг гостиниц и ресторанов на ТВ

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются

роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование

своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия**

##### **Тема 1.1. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные и дополнительные услуги в ресторане. Технология предоставления дополнительных услуг в ресторане.
2. Анализ организации дополнительных услуг для привлечения клиентов в ресторан.
3. Организация предоставления услуг в ресторане
- 4.

##### **Тема 1.2. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг ресторана**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Дополнительные услуги современных ресторанов.
2. Организация дополнительных услуг в ресторанном бизнесе.
3. Маркетинг в ресторанном бизнесе.

#### **Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг**

##### **Тема 2.1. Формирование и ценообразование гостиничной услуги, цены и ценовая политика**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Международные факторы (политические и экономические, состояние международного рынка капитала, ценных бумаг и труда, изменение курсов валюты, особенность международных законодательных актов, конкурентоспособность гостиничной услуги).
2. Внутригосударственные факторы (экономическое состояние страны, законодательство в сфере туризма, налоговая система, национальные, конфессиональные и другие традиции, социальное благосостояние народа, уровень доходов, наличие свободного времени и материальных средств, менталитет населения к услугам ресторана).

##### **Тема 2.2. Формирование и ценообразование ресторанных услуг, цены и ценовая политика**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Местные факторы (расположение, профессионализм персонала и оплата его труда, особенности взаимодействия с местными органами власти, возможности создания оригинального гостиничного продукта).
2. Понятие «ценовая политика» и ее цели.
3. Ценообразующие факторы
4. Выбор метода ценообразования

### **Раздел 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства**

#### **Тема 3.1. Маркетинговые технологии в деятельности гостиниц**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Маркетинговый план.
2. Элементы маркетингового плана.
3. Маркетинг микс.
4. Выставки и классификация выставочных мероприятий.

#### **Тема 3.2. Выставочная деятельность гостиничного предприятия**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности и назначение рекламы.
2. Рациональная и эмоциональная реклама.
3. Особенности и назначение PR акций и компаний.
4. Особенности и назначение пропаганды.

### **Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг**

#### **Тема 4.1. Выставки-ярмарки как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Представление гостиницы и ресторана в проспектах и каталогах, буклетах и постерах, плакатах и листовках, открытках и визитках, календарях, в журналах, бюллетенях, справочниках, издаваемых фирмами.
2. Реклама на билдбордах с крупноформатными плакатами на высотных носителях, на плакатах синхронного вращения.
3. Реклама о гостеприимстве на внешних поверхностях транспортных средств, внутри салонов, на остановках, в аэропортах и вокзалах, в метро и общественных местах.

#### **Тема 4.2. Конкурсные торги как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Реклама гостиничных и ресторанных услуг в специализированных магазинах: витрины, вывески и планшеты, установки и конструкции, видеомониторы, знаки, розыгрыш призов.
2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях.
3. Участие в отечественных, международных и региональных выставках-ярмарках индустрии гостеприимства.
4. Управление процессом выставок-ярмарок и конкурсных торгов на основе нормативно-правовой базы.
5. Методы продвижения услуг.

### **Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**

#### **Тема 5.1. Реклама гостиничного продукта через Интернет**

### Вопросы для самоподготовки:

1. SMM продвижение.
2. Реклама услуг гостиниц и ресторанов у блогеров.
3. Продвижение услуг гостиниц и ресторанов в поисковых сервисах.
4. Контекстная реклама.

### Тема 5.2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях

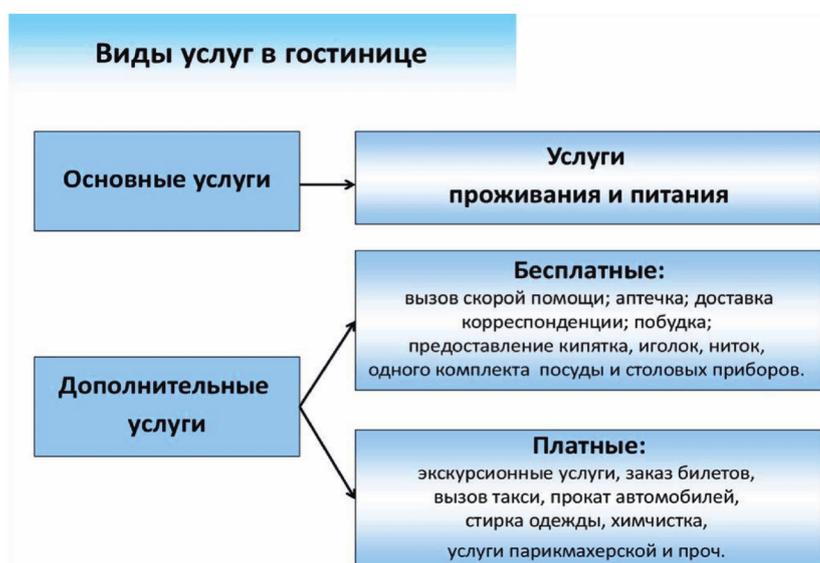
#### Вопросы для самоподготовки:

1. Реклама на радио услуг гостиниц и ресторанов
2. Реклама услуг гостиниц и ресторанов на ТВ
3. Реклама услуг гостиниц и ресторанов в печатных изданиях

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

#### Раздел 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия

##### Тема 1.1. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы

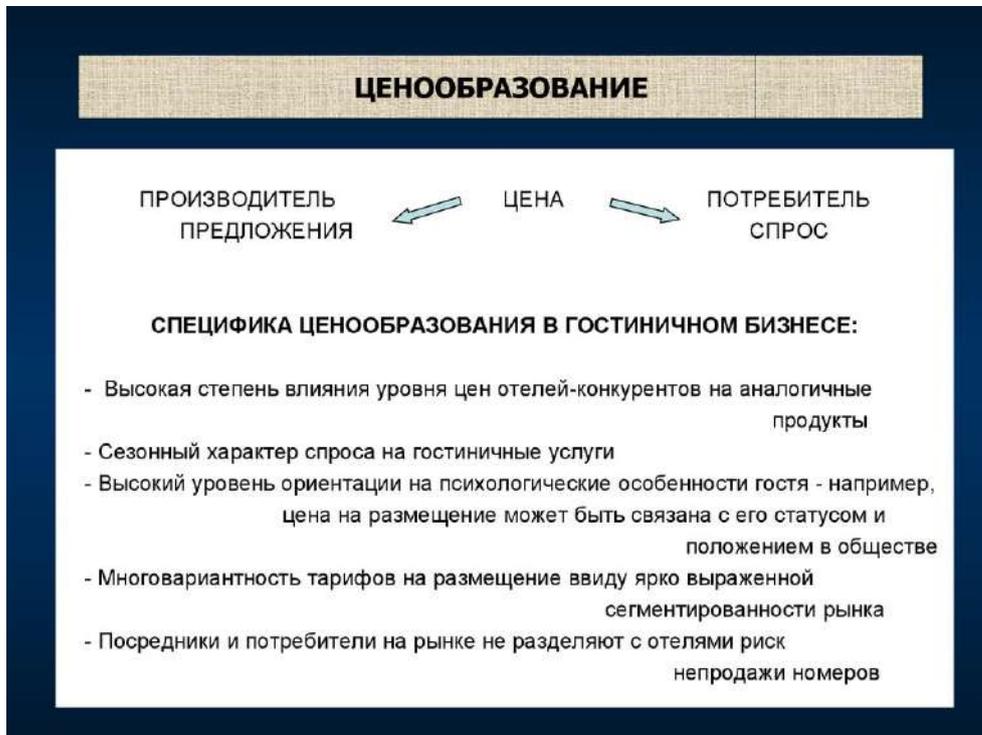


##### Тема 1.2. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг ресторана



## Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг

### Тема 2.1. Формирование и ценообразование гостиничной услуги, цены и ценовая политика



### Тема 2.2. Формирование и ценообразование ресторанных услуг, цены и ценовая политика



## Раздел 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства

### Тема 3.1. Маркетинговые технологии в деятельности гостиниц



### Тема 3.2. Выставочная деятельность гостиничного предприятия

## Работа на стенде

Работа на стенде начинается с организации самого стенда. Для начала определяется *место стенда на выставке*. Главными факторами при определении места для стенда становятся цели и бюджетные возможности фирмы. Наилучшими считаются места в центре выставочной площади, на поворотах, при входе на выставку. Однако эти места могут стоить дороже. Предпочтительны угловые стенды, а также стенды в проходах.

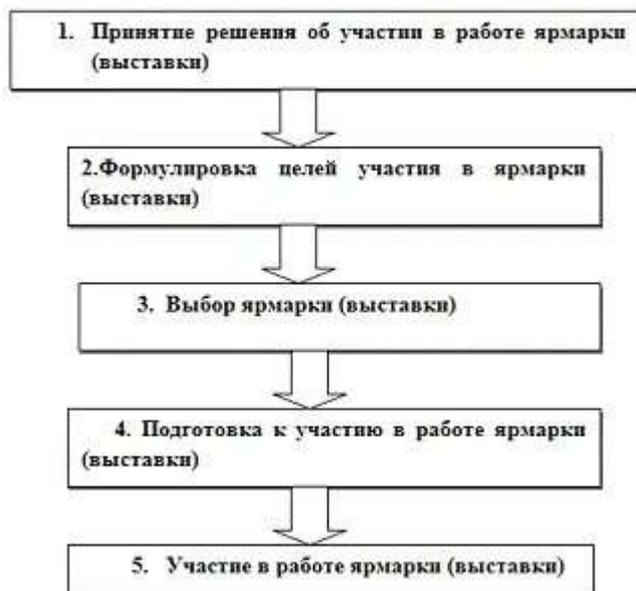
Необходимо решить, как лучше представить свою компанию, чтобы достичь поставленных целей: следует ли подать ее как продвинутую, современную компанию или, наоборот, показать как традиционно-сдержанную фирму. Форма, цвет и дизайн помогут создать образ по вашему выбору.

Старайтесь использовать в демонстрации приемы, привлекающие внимание проходящих мимо посетителей.

При ежегодном участии в нескольких выставках стоит подумать о том, чтобы используемый экспозиционный материал мог выдержать многократную транспортировку. Целесообразно приобретение многоразовых модулей, используемых на разных выставках. Это значительно сократит расходы.

## Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг

### Тема 4.1. Выставки-ярмарки как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг



**Тема 4.2. Конкурсные торги как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**



**Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**  
**Тема 5.1. Реклама гостиничного продукта через Интернет**

## Виды рекламы в гостиничном бизнесе



### Тема 5.2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях



## Реклама на радио



51

#### Особенности:

- создание настроения, мысленных образов с помощью голоса, музыки, шумов
- относительная дешевизна
- специфичность распределения во времени целевых аудиторий
  - 6:00 - 9:00 – завтракающие семьи и люди, едущие на работу на автомобилях
  - 9:00 - 16:00 – домохозяйки, занятые своими делами и одновременно слушающие радио
  - с 16:00 – люди, возвращающиеся с работы, автолюбители и молодежь

#### Рекомендации

- Текст не должен делаться и озвучиваться профессионалами радио, иначе он будет «как все»
- Из голосов предпочтителен баритон, бархатный или хриловатый
- Эффективны 6-8 трансляций в день в течение 4-5 дней на 3-4 каналах

А.П.  
Пашкович

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» предполагает изучение материалов дисциплины на

аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 программы 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 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.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

##### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней

странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснить их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

#### **Алгоритм работы над рефератом**

##### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

##### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

##### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.); Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

***Методические материалы по выполнению тестирования.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;

- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;

- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

- «Отлично»:
- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
  - в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
  - знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;

- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;
- «Хорошо»:
  - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
  - ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
  - единичные ошибки в терминологии;
  - ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.
- «Удовлетворительно»:
  - ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
  - логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
  - ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
  - студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
  - студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.
- «Неудовлетворительно»:
  - ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
  - присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
  - незнание терминологии;
  - ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

#### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на

полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**2. Раздел 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия**

Тема 1.1. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы

**Изучить особенности и значение гостиничной анимации**

- Изучить услуги гостиницы

**4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

**5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.**

**Услуги средств размещения** – деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других услуг).

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на **основные, дополнительные и сопутствующие**.

**1. Основные услуги отеля**

К основным услугам относятся **услуги проживания (размещения) и услуги питания**.

**Загрузка гостиничного предприятия**

Предоставление услуги размещения неразрывно связано с таким показателем как уровень загрузки гостиничного предприятия.

Уровень загрузки – это показатель реализации гостиничных номеров.

$Z = Nф / Nп * 100$ , где

Z – уровень загрузки (%);

Nф – число фактически проданных номеров

Nп – число номеров, предложенных для продажи.

Именно из этого показателя, в сочетании со средней ценой на номер формируется основной доход гостиничного предприятия. Также загрузка гостиничного предприятия косвенно влияет на объем реализации дополнительных услуг.

Сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой

стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: услуги портье по приему и оформлению гостей, услуги горничных по уборке гостиничных номеров и т.д.

Услуга размещения, и услуга питания имеют комплексный характер. Например, услуга размещения включает в себя предоставление в пользование специального помещения — номера и обслуживание персоналом гостиницы (портье, администраторами, горничными, консьержем). Услуга питания включает в себя производственную деятельность приготовления блюд, продажу готовой продукции, а также обслуживание гостей.

## **2. Дополнительные услуги отеля**

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ «Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

В отелях одной из международных сетей в РФ без дополнительной оплаты гостям предоставляются следующие виды услуг:

- 1) Службой приема и размещения гостей: услуги швейцара, поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину), утренняя побудка (по просьбе);
- 2) Хозяйственной службой: ежедневная уборка номера с контролем за его состоянием (в течении дня), уборка кроватей горничной, вечерняя подготовка номера, ежедневная смена постельного белья, ежедневная смена полотенец, чистка обуви;
- 3) Почтовые и телеграфные услуги: отправление и доставка заказной корреспонденции, телефаксов, вручение корреспонденции гостям, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции по её получению, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- 4) Услуги питания: возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание), работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток, бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана), обслуживание в номере с 7.00 до 24.00, меню завтрака в номере.

Дополнительные услуги могут рассматриваться как «продукт с подкреплением» исходя из трехуровневой модели представления товара Ф. Котлера. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

Перечислим эти услуги, применительно к категории гостиницы 4\*:

- стирка в течение суток и в течение 12 часов;
- глажение в течение часа;
- химчистка в течение суток и в течение 12 часов;
- мелкий ремонт одежды;
- машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика (в том числе синхрониста), посыльного, других услуг бизнес-центра;
- предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала) компьютеров, электронных средств связи, видео-, аудио- оборудования;
- организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.);
- вызов такси;
- парковка (персоналом гостиницы);
- бронирование билетов на различные виды транспорта;

- бронирование и /или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия;
- туристская информация.

### **3. Сопутствующие услуги**

К сопутствующим услугам отеля относят услуги предоставляемые в отеле, но не отелем. Услуги, которые предоставляются компаниями, арендующими помещения в отеле (услуги питания, услуги салона красоты, экскурсионные услуги, транспортные услуги, продажа сувенирной продукции и прочие) или услуги, которые гостиница не может оказывать в силу невозможности получения на это лицензии или разрешения (обмен валюты, банкомат и прочие).

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Основные и дополнительные услуги
2. Сопутствующие услуги отеля

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. РАЗДЕЛ 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия**

#### **Тема 1.2. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг ресторана**

#### **3. Цели занятия.**

-изучить особенности реализации услуг гостиницы

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности реализации услуг отеля	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Услуга вообще и гостиничная услуга в частности принципиально отличаются от товара. Специфика гостиничной услуги определяется особенностями и технологиями обслуживания гостей. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя:

- встречу гостя при входе в гостиницу;
- регистрацию, оформление документов и размещение гостя;
- обслуживание в номере;
- обслуживание при предоставлении услуг питания;
- удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание;
- оформление выезда, проводы при отъезде.

Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы.

#### **Характеристики гостиничных услуг**

1. Невозможность хранения и накопления

Важной особенностью гостиничной услуги является невозможность её хранения и накопления. Также невозможно превышать естественную вместимость номерного фонда при приеме заявок и заселении, в то время как незаселённые номера и места объективно приводят к потере койкомест. Таким образом, гостиничная услуга – это организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей деятельности. Этот продукт существует только в течение пребывания гостя, и в это время постоянно идёт диалог между гостем и гостиницей.

#### 2. Неосвязаемость услуги

Неосвязаемость гостиничной услуги характеризуется тем, что ее практически невозможно изучить и оценить до получения. В ряде случаев это вызывает большие сложности в продвижении гостиничной услуги, в частности средств размещения, однако, используя современные компьютерные технологии, потребитель может «посетить» виртуальный отель и выбрать необходимый ему номер, вид из окна, необходимую обстановку.

#### 3. Неразрывность производства и потребления услуги

Неразрывная взаимосвязь производства и потребления определяет, что многие виды гостиничных услуг неотделимы от тех, кто их предоставляет. Так, услуги по личному обслуживанию в гостинице неотделимы от квалифицированной работы службы портье, а обслуживание в ресторане зависит от мастерства поваров и качества работы официантов. Гостиница может быть наполнена самыми современными техническими средствами, иметь престижную обстановку и располагать самой современной материальной базой, но этого все равно будет недостаточно, так как основным мыслящим и чувствующим «элементом» обслуживания являются люди.

Неизбежным следствием неразрывности производства и потребления является изменчивость исполнения услуги. На изменчивость гостиничных услуг влияют группы факторов:

- организация работы с кадровым составом гостиницы;
- индивидуальные особенности потребителей услуг, требующих персонального подхода и систематического изучения клиента.

#### 4. Несохранимость услуги.

Несохранимость гостиничной услуги означает, что необходимо предпринимать меры по выравниванию спроса и предложения. Среди этих мер:

- установления дифференцированных цен;
- применение скидок;
- увеличение скорости обслуживания;
- совмещение функций персонала.

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Характеристики услуг
2. Технология процесса оказания услуг

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг**

#### **Тема 2.1. Формирование и ценообразование гостиничной услуги, цены и ценовая политика**

#### **3. Цели занятия.**

- изучить ценообразование в гостинице
- 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Ценовая политика гостиницы	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

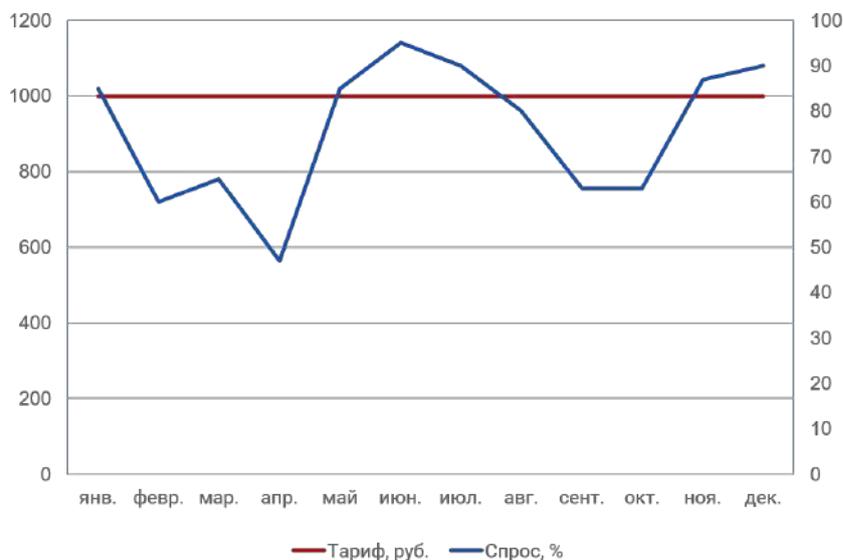
Цена — это первое, на что смотрят гости при выборе места проживания. Поэтому отелю важно эффективно работать с ценой. В статье расскажу о популярных способах ценообразования, какой из них эффективнее, и почему.

### С какими ценами работают отели

#### 1. Единая цена

Самый простой способ ценообразования, когда отель круглый год продает номера по одной цене, независимо от сезона и ситуации на рынке. Эта стратегия самая неэффективная: она не учитывает колебания спроса, а значит, не позволит отелю заработать больше.

Пример. Отель выставляет фиксированные цены 1 раз в год. В высокий сезон отель недозарабатывает, так как гости готовы платить за номер больше, а в низкий — простаивает и теряет гостей из-за высоких цен:

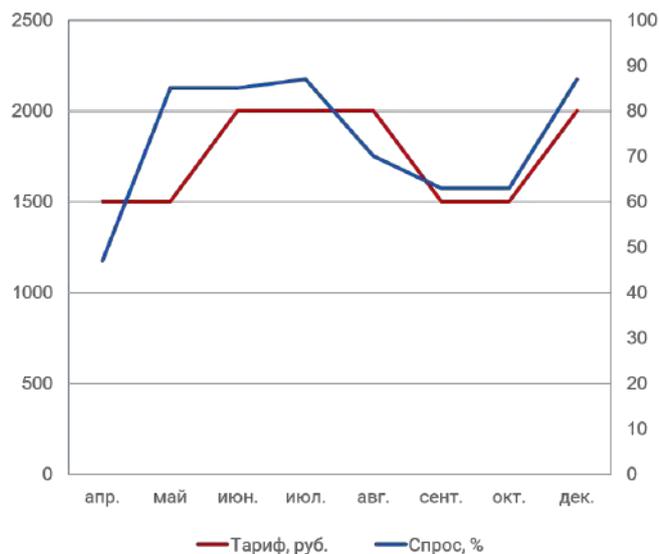


Единая цена не соответствует спросу, отель теряет доход.

#### 2. Сезонные цены

Самая популярная стратегия ценообразования на гостиничном рынке. Она ориентируется на спрос и подстраивается под высокий и низкий сезоны. Изъян модели в том, что заранее спрогнозировать цену сложно — ситуация на рынке меняется каждый день, а не два раза в год.

Пример. Отель выставляет цены на сезоны с учетом прошлогодней загрузки. Но ситуация на рынке меняется, и фактический спрос расходится с предложением:

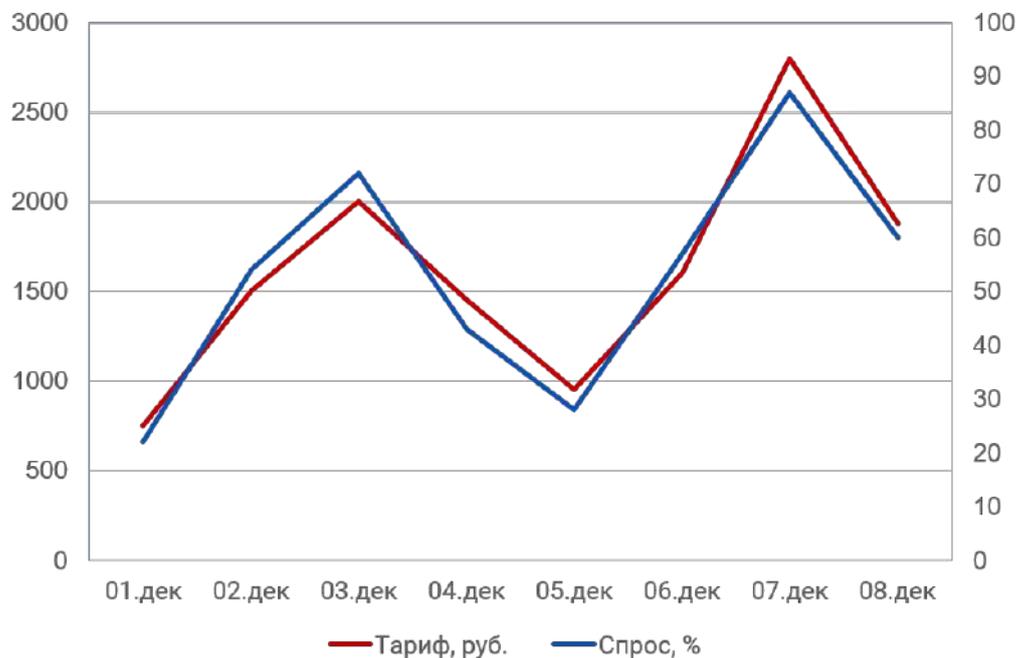


Сезонные цены работают лучше единой цены, но зависят от точности прогноза и не позволяют реагировать на изменения на рынке.

### 3. Гибкие цены

Это динамическое ценообразование, когда отель меняет цены в зависимости от ситуации на рынке. Здесь учитывается множество факторов: цены конкурентов, сезонность, загрузка, календарь мероприятий города и даже прогноз погоды. Метод непростой, но самый эффективный.

Пример. Отель рассчитывает и настраивает в модуле бронирования несколько уровней цен. Если меняется спрос или цены конкурентов, отель меняет свой уровень цен и получает наибольший доход. Спрос и предложение максимально близки друг к другу:



Динамическое ценообразование помогает отелю зарабатывать больше, оперативно реагируя на изменения рынка.

#### Как отели управляют ценой

Одни стремятся к максимальной загрузке, вторые завышают цены, третьи стараются найти баланс между этими показателями. Какая стратегия эффективнее, разберем на примере.

Сегодня отелю, который хочет максимизировать свой доход, не обойтись без применения динамического ценообразования. Оптимальные цены на каждый день и гибкое

точное их регулирование дают возможность получить максимум прибыли в любой сезон. В периоды турбулентности преимущество динамического ценообразования трудно оспорить.

Естественно, что сегодня наблюдается появление в большом количестве PMS/АСУ модулей динамического ценообразования. Значит, что растет количество отелей, которые понимают важность этого инструмента.

Но, к сожалению, многие системы выдают за модуль динамического ценообразования функцию управления ценой от загрузки. Эта функция десятки лет доступна в таких системах PMS как Opera и Fidelio и не пользуется популярностью среди профессиональных Revenue Manager.

На основе опыта внедрения системы hotellab более чем в 150 отелях, ее команда определила потенциалы, которые дает каждый формат ценообразования. Ниже рассказываем вам об этом.

#### **Статичное ценообразование**

При работе со статикой, отель реализует только 60-65% своего финансового потенциала. Данный формат не учитывает возможности заработать, когда позволяет спрос. И не стимулирует спрос более низкой ценой, когда это необходимо. Самая важная проблема, которая проявляется сегодня — это невозможность заранее оценить правильную рыночную цену, из-за постоянных изменений как у конкурентов, так и на рынке в целом. Если вы решили, что сегодня условные 4 000 рублей за номер Стандарт это корректная цена, то завтра может быть уже не так.

#### **Статичное ценообразование с выделением сезонов и типов дней как будни/выходные**

В таком формате отель реализует порядка 65-70%. Несмотря на учет сезонности, данное ценообразование не помогает заметно увеличить доходы отеля, так как цены не меняются с учетом глубины бронирования, не реагируют на конкурентную среду и рыночный спрос. Ведь крайне важно, чтобы цена соответствовала ситуации в момент бронирования отеля гостем. И, аналогично предыдущему формату, утвержденные сегодня цены могут завтра полностью не соответствовать ситуации.

#### **Автоматизированное динамическое ценообразование на основе загрузки или правил с базовой настройкой**

Этот формат дает возможность отелю реализовать порядка 70%-75%. Данный формат ограничен, так как не учитывает глубину бронирования и ситуацию на рынке. И опять становится заложником ранее утвержденных уровней цен. Так условная цен 3 000 рублей при загрузке 30% по факту, в завтрашнем сценарии спроса может быть неактуальной.

#### **Автоматизированное динамическое ценообразование на основе загрузки или правил с детальной настройкой (учет глубины бронирования и разных уровней на разные категории)**

При работе в таком формате, отель реализует порядка 75%-80%. Но, несмотря на учет глубины бронирования, отель не может адаптировать цены в онлайн режиме под рыночный спрос и цены конкурентов. Также он остается заложником ситуации, когда выбранные условные 3 500 при загрузке 40% за 7 дней до заезда, в завтрашнем сценарии могут не соответствовать рыночной ситуации, и время на настройку будет потрачено зря.

Вопросы к обсуждению:

1. Виды ценообразования
2. Управление ценой в отеле

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг**

## **Тема 2.2. Формирование и ценообразование ресторанных услуг, цены и ценовая политика**

### **3. Цели занятия.**

- изучить ценообразование ресторанных услуг

Руководство сотрудниками, работа в команде, мотивация, коммуникация.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Ценообразование в ресторане	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

### **5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией**

На фоне ухода крупных международных систем бронирования и гостиничных операторов отели получили с одной стороны, больше свободы в плане ценообразования, с другой- потеряли доступ к автоматизированным системам управления доходом. Такие игроки, как Duetto, Infor, Ideas заявили о своем отказе работать с отечественными отелями и отключили их от своих систем управления ценой. В настоящее время для формирования ценовой стратегии отечественные средства размещения используют ограниченный функционал.

По данным опроса, проведенным автором статьи среди 75 российских независимых гостиничных предприятий, 44% отельеров только отслеживают тарифы конкурентов как с помощью доступных инструментов, так и вручную. 20% участников используют инструменты автоматического управления ценообразованием, такие как Price Optimizer от компании Travelline и Бизнес правила компании Wpovo. 13% опрошенных используют инструменты гостиничного бенчмаркинга, и только 8% средств размещения имеют полноценную автоматизированную систему управления доходом, представленную на российском рынке компанией hotellab.io. 17% респондентов не используют вообще ничего.

Это говорит о том, что российские средства размещения в современных реалиях при принятии ценовых решений опираются в основном на цены конкурентов и интуицию, нежели на серьезную аналитику, предоставляемую системами управления доходом.

Ценообразование — важная составляющая управления доходом, однако далеко не основная. Если ранее, работая с международными системами онлайн бронирования, такими как Booking.com, Expedia Group, отели фокусировались на цене, то с уходом этих игроков ситуация изменилась. В список требований указанных систем бронирования к отелям-партнерам входило обязательное соблюдение паритета цен. Это означало, что отели должны были предоставлять системе бронирования цены, не выше, чем на других источниках бронирования, включая собственный сайт. Соблюдение паритета отслеживалось системами бронирования автоматически, и по отношению к отелям, не соблюдающим условия конкурентных тарифов, применялись санкции в виде понижения позиции отеля в поисковой выдаче.

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Ценообразование в гостинице
2. Управление ценой в ресторане

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. Раздел 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства**

#### **Тема 3.1. Маркетинговые технологии в деятельности гостиниц**

#### **3. Цели занятия.**

-изучить маркетинговые технологии

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Маркетинговые технологии в гостинице.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### **5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией**

Отели должны держать информацию о своем предприятии в центре внимания потенциальных гостей, побуждая их бронировать на сайте отеля. Технология, предлагающая персонализированные объявления, адаптированные к поведению посетителей или активности сайта, может помочь достичь примерно 10%-ной отдачи от посещений сайта, увеличивая возможности прямого бронирования.

Потенциальные гости часто посещают сайт отеля, чтобы получить дополнительную информацию о нем и оценить, отразит ли отель те впечатления, к которым они стремятся. Если сайт не ориентирован на потребности гостя, например, нет информации о местных достопримечательностях поблизости, нет большого количества фотографий, видео и обзоров, посетители сайта могут быстро перейти к другому объекту. Отели могут быть не в состоянии

конкурировать с OTA по уровню посещаемости сайтов, которые они генерируют, но они должны превзойти их в демонстрации собственной уникальности.

Собственный сайт отеля - идеальный канал для демонстрации индивидуальности и уникальных преимуществ отеля. Веб-сайты отелей должны также включать пользовательский контент из социальных сетей, например рейтинги и обзоры пользователей, чтобы обеспечить гостям доверие и уровень обслуживания в отеле.

Поскольку более половины гостей, которые бронируют онлайн, ищут онлайн-обзоры перед бронированием, крайне важно предоставлять онлайн-обзоры как компонент контента сайта. Веб-сайт отеля также должен быть информативным, многоязычным и адаптированным к региону, чтобы клиенты могли быть уверены в надежности и стандартах обслуживания отеля. Оптимизация сайта для просмотра на ходу с помощью iPad, других устройств размером с планшет и совместимость со смартфонами является абсолютной необходимостью, чтобы оправдать ожидания технически подкованных путешественников, готовых приступить к своему следующему опыту.

SEO оптимизация предполагает определение ключевых слов, использование поисковых запросов. Важно, чтобы информация на сайте постоянно обновлялась (новости, обзоры по разным тематикам, статьи, лайфхаки для гостей). Необходимо регулярно упоминать название гостиницы в позитивном ключе (форумы, сравнительные сервисы). Как показывает практика, SEO-оптимизация является достаточно долгосрочным инструментом цифрового маркетинга.

По экспертным оценкам, 25% от общего числа бронирований приходится именно на сайт. Поэтому гостиницы должны создать не только привлекательный дизайн сайта и наполнить его полезным контентом, но и обеспечить удобство использования и адаптивность сайта. Поэтому необходимо настроить сайт под поисковые системы Яндекс.Директ и GoogleAdwards

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Маркетинговые технологии в отеле
2. Сайт отеля как элемент продвижения

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. Раздел 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства**

#### **Тема 3.2. Выставочная деятельность гостиничного предприятия**

#### **3. Цели занятия.**

- изучить технологии продаж в гостеприимстве

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Технологии продаж в гостинице.	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### **5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией**

Маркетологам доступны практически безграничные возможности: от прямых трансляций событий в отеле до рекламных видеороликов, освещающих особенности отеля, и интервью с гостями, делящимися своим опытом.

Ремаркетинг - этот маркетинговый инструмент предполагает нацеливание на потенциальных гостей, которые уже просматривали сайт отеля или проявляли интерес к услугам. Ремаркетинг - это способ повторно привлечь людей, которые просматривали страницы сайта, но не забронировали номер. Можно использовать этот инструмент, чтобы повторно связаться с теми, кто посетил сайт, и предложить им скидку, чтобы побудить их вернуться. Например, можно настроить эту стратегию с помощью аналитики Google по демографическим характеристикам или интересам пользователей. Также можно отфильтровать эти поисковые запросы, чтобы собрать необходимую информацию о людях, которые посещают сайт отеля.

Персонализация и сегментация гостей будут оставаться главным приоритетом для отрасли в 2022 году. Ожидается, что отельеры не только сосредоточатся на более прямом контакте с гостями, но и будут настраивать коммуникацию для определенных сегментов рынка, привлекая потенциальных клиентов и возвращающихся гостей.

Недавний отчет Google и Phocuswright показал, что 6 из 10 путешественников заявили, что бренды должны адаптировать информацию на основе их личных предпочтений или прошлого поведения. То же исследование показывает, что 76% путешественников с большей вероятностью подпишутся на программы лояльности, ориентированные на личные предпочтения или поведение в прошлом. Кроме того, 36% заплатили бы больше в обмен на получение более специализированной информации [19].

Новые каналы привлечения гостей – мессенджеры и чат-боты. Все больше отзывов указывает на то, что звонки уступают место переписке в мессенджерах. Мессенджеры в инструментах гостиничного менеджера – эффективный инструмент, выявляющий интересы потребностей потенциального гостя, организующий своевременную обратную связь запрашиваемой оперативной реакции со стороны гостиницы [2].

Чат-боты могут использоваться для улучшения качества обслуживания гостей по ряду ключевых направлений и составляют значительную часть многих современных маркетинговых стратегий в сфере гостеприимства. Эти боты позволяют быстро отвечать на вопросы гостей, независимо от наличия персонала, а также могут обеспечивать поддержку нескольких языков.

Эту технологию можно использовать на этапе бронирования, чтобы предложить поддержку и стимулировать завершение бронирования. Боты также могут предлагать дополнительные и перекрестные продажи, потенциально помогая бизнесу максимизировать доход.

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Технологии в отеле
2. Выставочная деятельность в отеле.

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг**

**Тема 4.1. Выставки-ярмарки как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**

#### **3. Цели занятия.**

-изучить выставки-ярмарки как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Выставочная деятельность гостиницы	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Выставочная деятельность неразрывно связана с индустрией гостеприимства, она занимает особое место в системе современного туристского и гостиничного маркетинга.

Выставки и ярмарки обычно проводятся для презентации продуктов и услуг приглашенным представителям и посетителям с целью широкого информирования потребителей и стимулирования продаж. Все выставочные мероприятия помимо информационных и коммерческих функций выполняют еще важную прогнозную функцию, так как они формируют основные направления развития индустрии туризма и гостеприимства, как на национальном, так и на мировом уровне.

Выставочные мероприятия являются своеобразным зеркалом развития отрасли, важным информационно-аналитическим центром, позволяющим прогнозировать конъюнктурные изменения. Участие в выставочной деятельности необходимо предприятиям туризма и гостеприимства для формирования успешных маркетинговых коммуникаций, которые в конечном итоге определяют эффективность всей коммуникационной политики предприятия.

В качестве основных элементов комплекса маркетинговых коммуникаций выступают следующие:

- реклама (печатные средства, живописно-графическая, демонстрационная деятельность и др.);

- пропаганда (PR-технологии, работа с представителями прессы, специалистами, представителями деловых кругов, переговоры, конференции);

- личная продажа (работа на выставочных стендах);

- стимулирование сбыта (презентации, показы, розыгрыши, скидки, подарки и пр.).

Терминология выставочной деятельности еще окончательно не сложилась, однако наиболее распространенные выставочные мероприятия - ярмарки и выставки - уже достаточно четко позиционированы в системе выставочной деятельности.

Международное бюро выставок определяет выставку (exhibition, exposition) как «показ», основная цель которого состоит в просвещении публики путем демонстрации средств, имеющихся в распоряжении у общества, для удовлетворения потребностей в одной или нескольких областях деятельности.

Выставка - это регулярно организуемые оптовые рыночные мероприятия с ограниченным временем проведения, где экспоненты представляют услуги и товары одной или нескольких отраслей на основе демонстрации выставочных образцов; процесс показа производится в заранее определенном интервале времени. Исключением могут быть только международные выставки типа «Экспо», продолжительность которых достигает шести месяцев. В широком смысле выставка подразумевает процесс публичного показа экспонатов в виде товаров, вещей, работ, произведений искусства и т.д.

### Вопросы к обсуждению:

1. Роль выставочных мероприятий в продвижении услуг

## 1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

### 2. Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг

#### Тема 4.2. Конкурсные торги как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг

#### 3. Цели занятия.

-изучить способы продвижения услуг отеля

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Конкурсные торги и другие способы продвижения услуг отеля	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Продвижение гостиничных услуг в современных условиях имеет следующие основные особенности: индивидуальный подход к гостям; E-mail маркетинг (рассылка по базе гостей считается хорошим способом продвижения гостиничных услуг); SMM, SEO (разработка стратегии продвижения и выбор инструментов маркетинга).

Социальные медиа дают возможность гостиничному предприятию формировать группы лояльных потребителей целевой аудитории, усиливать известность бренда, увеличивать продажи и реализовывать таргетированную рекламу. В условиях пандемии при наличии различных ограничений, применение различных инструментов SMM позволяет гостиничным предприятиям повысить эффективность продвижения услуг.

При этом продвижение в социальных сетях позволяет целенаправленно воздействовать на различные группы потребителей и максимально удовлетворять их потребности за счет адресности и таргетирования при минимальных затратах. Однако социальные сети могут иметь как положительное, так и отрицательное влияние на продвижение услуг отеля.

Технологические платформы, такие как CRM и SEM, используют большие данные для создания индивидуального взаимодействия между гостем и предприятием в любом масштабе. Чат-боты на базе искусственного интеллекта зарекомендовали себя как инструмент обслуживания гостей как во время процесса бронирования, так и при ответе на повторяющиеся вопросы.

Рост популярности прямого бронирования через сайт отеля и повышение надежности (более низкие показатели отмены) в этих бронированиях подтвердили важность этого канала. Отели должны воспользоваться ситуацией на рынке, чтобы проверить свой сайт и убедиться, что он соответствует последним стандартам. Изменения в стандартах отслеживания в Интернете делают обновление своего сайта еще более важным. Полностью интегрированные сайты отелей становятся обязательными для правильного измерения эффективности маркетинга и повышения качества обслуживания гостей.

Озабоченность по поводу здоровья и безопасности является крайне серьезной проблемой для поведения гостей отеля. Важно обеспечить, чтобы планы профилактики были наглядными, легко усваиваемыми и могли быть связаны с электронными письмами с подтверждением бронирования, сообщениями перед прибытием и всеми важными точками контакта с гостями.

Кроме того, в нынешние нестабильные времена критически важно оставаться на связи с прошлыми и будущими гостями и строить прочные отношения с брендом. Скорее всего, в течение 2022 года отели продолжают продвигать эксклюзивные предложения и льготы для постоянных участников.

По возможности отели должны продолжать применять гибкую политику отмены бронирования, поскольку люди все еще беспокоятся о том, как будет развиваться пандемия. Это и дальше будет вселять в потенциальных путешественников уверенность в бронировании. Чтобы гарантировать бронирование, многие отели теперь предлагают возмещение за отмену бронирования в виде кредита на будущее проживание. Вероятно, это продолжится в 2022 году.

Таким образом, современный маркетинг имеет большое значение в продвижении гостиниц. Продвижение услуг в сфере гостеприимства должно осуществляться с помощью традиционных и цифровых инструментов продвижения. Продвижение гостиничных услуг в условиях конкуренции на рынке будет эффективным, если гостиница будет использовать комплекс маркетинговых коммуникаций, сочетающий традиционные и инновационные инструменты продвижения с учётом особенностей и задач, стоящих перед гостиницей на данном этапе её развития.

#### **Вопросы к обсуждению:**

1. Технологии продвижения услуг отеля.
2. Конкурсные торги

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг в гостиничных комплексах.**

#### **Тема 5.1. Реклама гостиничного продукта через Интернет**

#### **3. Цели занятия.**

-изучить особенности рекламы в интернете

#### **4. Структура лекционного занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Особенности рекламы отеля в интернете	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

#### **5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией**

Сайт гостиницы является её визитной карточкой и «лицом» одновременно. Сайт должен быть в фирменном стиле гостиницы, понятным и удобным для гостя (структура и навигация сайта, адаптация под мобильные устройства, лаконичная и ёмкая информация). Поэтому не рекомендуется перегружать сайт яркими картинками, так как они могут затруднять восприятие информации. Следует помнить, что главная задача сайта - дать гостю нужную информацию, упростить процедуру бронирования.

Если сайты отелей хотят стать настоящей альтернативой OTA, они должны предоставлять гостям дополнительную ценность за счет более разнообразного предложения. Такие компании, как Booking.com и Expedia, предоставляют стандартизированный опыт бронирования независимо от места назначения. Однако, поскольку эти платформы стали такими большими, им не хватает возможности быстро адаптироваться к пожеланиям гостей. Таким образом, одним из ключевых преимуществ гостиничных веб-сайтов перед OTA является их гибкость: они могут легко обновлять свое цифровое предложение в соответствии с текущими рыночными тенденциями.

Голосовой поиск - это текущая тенденция, которая затрагивает разные отрасли. Фактически, эта маркетинговая тенденция может вскоре избавить пользователей Интернета от необходимости нажимать кнопки или вводить свои поисковые запросы в Интернете. Гости отеля могут забронировать номер в отеле через свой смартфон, просто поговорив с ним. Они даже могут управлять функциями комнаты, такими как освещение, музыка или отопление, с помощью голосового поиска. Ожидается, что в ближайшем будущем все больше интернет-маркетологов начнут вкладывать деньги в эту новую тенденцию.

В индустрии гостеприимства голосовой поиск все больше меняет процесс бронирования. Теперь с помощью смартфонов и планшетов гости могут искать информацию и бронировать отпуск. Оснатив свой веб-сайт возможностями голосового поиска, отель может увеличить конверсию, поскольку это позволит предприятию найти новых потенциальных гостей.

Все чаще заказы на поездки совершаются при помощи смартфонов и планшетов, поэтому удобный для мобильных устройств веб-сайт отеля может расширить возможности для прямого ведения бизнеса. Помимо обеспечения быстрой загрузки и простоты использования гостиничного сайта, необходимо интегрировать оптимизированный для мобильных устройств механизм бронирования, чтобы обеспечить беспрепятственный и безопасный процесс совершения бронирования.

Важность правильной настройки мобильной версии сайта гостиницы подтверждается статистикой, полученной ЮНВТО (Всемирная туристская организация) в рамках исследования World Travel Monitor.

Результаты исследования показывают распространение пользователей (туристов, гостей) со смартфонами:

- 40% международных туристов путешествуют со смартфонами, которые помимо прочих удобных функций имеют доступ к Интернет и e-mail;
- 40% пользователей смартфонов используют их для получения информации о туристских направлениях и гостиничных предприятиях;
- 26% туристов и 34% деловых путешественников считают, что смартфоны нужны для того, чтобы поменять бронирование отеля и других услуг во время путешествия [

В начале 2021 года на мобильные устройства приходилось более половины мирового онлайн-трафика, и эта тенденция постоянно усиливается. Некоторые регионы, которые традиционно отстают в развитии фиксированной связи в Интернете, считаются в первую очередь мобильными: в Африке более 65% веб-трафика поступает с мобильных телефонов, при этом многие пользователи Интернета вообще не имеют доступа к настольным устройствам

Еще один отличный способ для отелей дифференцировать свое предложение - это сделать бронирование более личным. В то время как OTA обрабатывают всех своих пользователей одинаково, относительно роботизированно, отели имеют право предоставлять своим гостям более индивидуализированный и уникальный опыт на своих веб-сайтах.

Наиболее экономичным каналом онлайн-бронирования отеля остается его собственный сайт. Рассмотрим методы увеличения количества прямых бронирований через сайт отеля.

Первый шаг - это увеличение посещаемости сайта потенциальными гостями и превращение «посетителей» в «заказчиков». Чтобы привлечь больше посетителей на сайт отеля и повысить коэффициент конверсии бронирования по этому каналу, отельерам необходимо понимать тех людей, которые попадают на их сайт. Какие даты они ищут номера? Какова цель их поездки? Где они ищут варианты размещения? Сбор этой информации предоставляет данные, которые можно использовать для разработки целевых маркетинговых кампаний, которые привлекают посетителей сайта нужного типа.

Отели должны держать информацию о своем предприятии в центре внимания потенциальных гостей, побуждая их бронировать на сайте отеля. Технология, предлагающая персонализированные объявления, адаптированные к поведению посетителей или активности сайта, может помочь достичь примерно 10%-ной отдачи от посещений сайта, увеличивая возможности прямого бронирования.

Потенциальные гости часто посещают сайт отеля, чтобы получить дополнительную информацию о нем и оценить, отразит ли отель те впечатления, к которым они стремятся. Если сайт не ориентирован на потребности гостя, например, нет информации о местных достопримечательностях поблизости, нет большого количества фотографий, видео и обзоров, посетители сайта могут быстро перейти к другому объекту. Отели могут быть не в состоянии конкурировать с OTA по уровню посещаемости сайтов, которые они генерируют, но они должны превзойти их в демонстрации собственной уникальности.

Собственный сайт отеля - идеальный канал для демонстрации индивидуальности и уникальных преимуществ отеля. Веб-сайты отелей должны также включать пользовательский контент из социальных сетей, например рейтинги и обзоры пользователей, чтобы обеспечить гостям доверие и уровень обслуживания в отеле.

Поскольку более половины гостей, которые бронируют онлайн, ищут онлайн-обзоры перед бронированием, крайне важно предоставлять онлайн-обзоры как компонент контента сайта. Веб-сайт отеля также должен быть информативным, многоязычным и адаптированным к региону, чтобы клиенты могли быть уверены в надежности и стандартах обслуживания отеля. Оптимизация сайта для просмотра на ходу с помощью iPad, других устройств размером с планшет и совместимость со смартфонами является абсолютной необходимостью, чтобы оправдать ожидания технически подкованных путешественников, готовых приступить к своему следующему опыту.

SEO оптимизация предполагает определение ключевых слов, использование поисковых запросов. Важно, чтобы информация на сайте постоянно обновлялась (новости, обзоры по разным тематикам, статьи, лайфхаки для гостей). Необходимо регулярно упоминать название гостиницы в позитивном ключе (форумы, сравнительные сервисы). Как показывает практика, SEO-оптимизация является достаточно долгосрочным инструментом цифрового маркетинга.

По экспертным оценкам, 25% от общего числа бронирований приходится именно на сайт. Поэтому гостиницы должны создать не только привлекательный дизайн сайта и наполнить его полезным контентом, но и обеспечить удобство использования и адаптивность сайта. Поэтому необходимо настроить сайт под поисковые системы Яндекс.Директ и GoogleAdwards.

Формирование дополнительного канала коммуникации возможно и за счёт использования грамотно выстроенного контент-маркетинга, что позволит привлечь целевую аудиторию путём публикации тематических обзоров, статей с полезной и интересной информацией о гостиничных услугах и об особенностях отдыха в целом. Следует заметить, что контент-маркетинг позволит вести активный диалог с гостями, что будет способствовать получению обратной связи, о которой шла речь выше.

Пользовательский контент создается и распространяется онлайн конечными пользователями. Он может быть в разных формах, таких как отзывы, комментарии, форумы, сообщения в блогах и публикации в социальных сетях, и т.п.

### **Вопросы к обсуждению:**

1. продвижение услуг через сайт

## 2. каналы коммуникаций с гостем

# 1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

## 2. Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг

### Тема 5.2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях

#### 3. Цели занятия.

-изучить методы продвижения услуг отеля

#### 4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Методы продвижения услуг отеля	Информационная лекция Обзорная лекция Лекция-дискуссия Проблемная лекция Лекция с применением обратной связи

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Новые каналы привлечения гостей – мессенджеры и чат-боты. Все больше отзывов указывает на то, что звонки уступают место переписке в мессенджерах. Мессенджеры в инструментах гостиничного менеджера – эффективный инструмент, выявляющий интересы потребностей потенциального гостя, организующий своевременную обратную связь запрашиваемой оперативной реакции со стороны гостиницы [2].

Чат-боты могут использоваться для улучшения качества обслуживания гостей по ряду ключевых направлений и составляют значительную часть многих современных маркетинговых стратегий в сфере гостеприимства. Эти боты позволяют быстро отвечать на вопросы гостей, независимо от наличия персонала, а также могут обеспечивать поддержку нескольких языков.

Эту технологию можно использовать на этапе бронирования, чтобы предложить поддержку и стимулировать завершение бронирования. Боты также могут предлагать дополнительные и перекрестные продажи, потенциально помогая бизнесу максимизировать доход.

Виртуальная реальность (VR) изменила и обогатила индустрию гостеприимства. VR в индустрии гостеприимства применяется в процессах путешествий, туров по отелю и бронирования. Таким образом, отели выигрывают от маркетинговой концепции «попробуй, прежде чем купить».

Таким образом, наряду с классическими популярными онлайн и оффлайн инструментами продвижения гостиничных услуг, все более активно начинают использовать [1]:

- использование ботов на официальных сайтах гостиницы для навигации потенциальных гостей и ответов на самые популярные вопросы;

- использование виджетов по бронированию и управлению поездкой на официальном сайте;

- использование чат-ботов в мессенджерах, например, телеграм, которых можно адаптировать под программу лояльности, храня там базу лояльных гостей, рекламируя напрямую акции и специальные предложения под сезон (особенно эффективно это будет

работать при настройке сегментации гостей: зная их популярные цели для визита, периоды проживания, можно таргетированно направлять предложения и специальные условия);

– использование систем 360, которые позволяют рекламировать объекты гостиницы удалённо;

– внедрение в социальные сети блогов, не выводя на отдельные платформы. Блоги в свою очередь станут не только источником получения информации о жизни гостиницы, но подчеркнут экспертность на рынке и подход к обслуживанию гостей, тем самым будут формировать лояльность и служить долгоиграющим средством продвижения гостиницы;

внедрение в событийный календарь гостиницы онлайн-мероприятий, которые могут быть направлены на партнёрский и клиентские сегменты.

**Вопросы к обсуждению:**

1. каналы привлечения гостей.
2. Различные виды рекламы отеля.

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Задания к разделу 1**

**1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**2. РАЗДЕЛ 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия**

**Тема 1.1. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы**

**Цели занятия:**

1. Розничная продажа турпродукта и взаимодействие с гостиницами
2. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих продуктов (услуг) гостиницы

**4. Структура практического занятия.**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание (кратко)</b>	<b>Методы и средства обучения</b>
1.	Розничная продажа турпродукта и взаимодействие с гостиницами  Реализация основных, дополнительных и сопутствующих продуктов (услуг) гостиницы	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

**5. Содержание практического (семинарского) и взаимодействие с аудиторией.**

**Форма практического задания:** реферат

**Перечень тем рефератов к разделу 1:**

1. Основные и дополнительные услуги в гостиницах. Технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
2. Анализ организации дополнительных и сопутствующих услуг для привлечения клиентов в гостинице.
3. Организация предоставления услуг в гостиничном хозяйстве

4. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах и туристских комплексах

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:**

**Форма рубежного контроля** – контрольная работа

1. Дополнительные услуги современных гостиниц.
2. Организация дополнительных услуг в гостиничном бизнесе.
3. Маркетинг в индустрии гостеприимства.

### **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

#### **2. РАЗДЕЛ 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия**

**Тема 1.2. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг ресторана**

#### **3. Цели занятия.**

-изучить основные дополнительные и сопутствующие услуги

#### **4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Услуги отеля	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

### **5.Содержание практического (семинарского)и взаимодействие с аудиторией**

**Форма практического задания: реферат**

#### **Темы рефератов:**

1. Основные и дополнительные услуги в ресторане. Технология предоставления дополнительных услуг в ресторане.
2. Анализ организации дополнительных услуг для привлечения клиентов в ресторан.
3. Организация предоставления услуг в ресторане
4. Дополнительные услуги современных ресторанов.
5. Организация дополнительных услуг в ресторанном бизнесе.
6. Маркетинг в ресторанном бизнесе.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля** – контрольная работа

1. Основные и дополнительные услуги в ресторане. Технология предоставления дополнительных услуг в ресторане.
2. Анализ организации дополнительных услуг для привлечения клиентов в ресторан.
3. Организация предоставления услуг в ресторане

### **Задания к разделу 2**

### **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

## **2. Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг**

### **Тема 2.1. Формирование и ценообразование гостиничной услуги, цены и ценовая политика**

#### **3. Цели занятия.**

- изучить ценообразование в отеле

#### **4. Структура практического занятия.**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание (кратко)</b>	<b>Методы и средства обучения</b>
1.	Ценообразование услуг в отеле	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

### **5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией**

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

#### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Международные факторы (политические и экономические, состояние международного рынка капитала, ценных бумаг и труда, изменение курсов валюты, особенность международных законодательных актов, конкурентоспособность турпродукта).
2. Внутригосударственные факторы (экономическое состояние страны, законодательство в сфере туризма, налоговая система, национальные, конфессиональные и другие традиции, социальное благосостояние народа, уровень доходов, наличие свободного времени и материальных средств, менталитет населения к оздоровительному отдыху).
3. Местные факторы (расположение фирмы, профессионализм персонала и оплата его труда, особенности взаимодействия с местными органами власти, возможности создания оригинального турпродукта).
4. Понятие «ценовая политика» и ее цели.
5. Ценообразующие факторы
6. Выбор метода ценообразования.

## **1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

### **2. Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг**

#### **Тема 2.2. Формирование и ценообразование ресторанных услуг, цены и ценовая политика**

#### **3. Цели занятия.**

-изучить ценообразование в ресторане

#### **4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Ценообразование в ресторане	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

## 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

### Форма практического задания: реферат

#### Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Международные факторы (политические и экономические, состояние международного рынка капитала, ценных бумаг и труда, изменение курсов валюты, особенность международных законодательных актов, конкурентоспособность гостиничной услуги).
2. Внутригосударственные факторы (экономическое состояние страны, законодательство в сфере туризма, налоговая система, национальные, конфессиональные и другие традиции, социальное благосостояние народа, уровень доходов, наличие свободного времени и материальных средств, менталитет населения к услугам ресторана).
3. Местные факторы (расположение, профессионализм персонала и оплата его труда, особенности взаимодействия с местными органами власти, возможности создания оригинального гостиничного продукта).

### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

**форма рубежного контроля** – контрольная работа

1. Понятие «ценовая политика» и ее цели.
2. Ценообразующие факторы
3. Выбор метода ценообразования.

### Задания к разделу 3

## 1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

### 2. Раздел 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства

#### Тема 3.1. Маркетинговые технологии в деятельности гостиниц

#### 3. Цели занятия.

- изучить технологии продаж

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Технологии продаж в маркетинге.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

## 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

### Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Методика построения маркетингового плана.
2. Роль маркетинга в гостиничном бизнесе Москвы и России.
3. Характеристика и особенности выставочной деятельности в индустрии гостеприимства.
4. Выставки представителей индустрии MICE.

## 1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

### 2. РАЗДЕЛ 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства

#### Тема 3.2. Выставочная деятельность гостиничного предприятия

Цель занятия

- изучить выставочную деятельность

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Выставки как элемент продвижения гостиничных услуг.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

## 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

### Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

### Форма рубежного контроля – контрольная работа

1. Сущность и особенности маркетинга гостиничных продуктов и услуг.
2. Подходы гостиничных предприятий Москвы к маркетинговой политике.
3. 4 Р, 7 Р и 9 Р в гостиничном маркетинге.

### Задания к разделу 4

#### 1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

#### 2. Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг

#### Тема 4.1. Выставки-ярмарки как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг

#### 3. Цели занятия.

- Раскрыть продвижение на выставках

#### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Выставочная деятельность в индустрии гостеприимства	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

#### 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

#### Перечень тем рефератов к разделу 4:

1. Представление гостиницы и ресторана в проспектах и каталогах, буклетах и постерах, плакатах и листовках, открытках и визитках, календарях, в журналах, бюллетенях, справочниках, издаваемых фирмами.
2. Реклама на билдбордах с крупноформатными плакатами на высотных носителях, на плакатах синхронного вращения.
3. Реклама о гостеприимстве на внешних поверхностях транспортных средств, внутри салонов, на остановках, в аэропортах и вокзалах, в метро и общественных местах.
4. Реклама гостиничных и ресторанных услуг в специализированных магазинах: витрины, вывески и планшеты, установки и конструкции, видеомониторы, знаки, розыгрыш призов.
5. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях.
6. Рекламные туры для специалистов турпредприятий.

#### 1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

**2. Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг**  
**Тема 4.2. Конкурсные торги как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**

**3. цели занятия.**

-изучить продвижение услуг гостиниц и ресторанов

**4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Конкурсные торги в продвижении услуг отеля	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

**5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией**

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

**Перечень тем рефератов к разделу 4:**

1. Участие в отечественных, международных и региональных выставках-ярмарках индустрии гостеприимства.
2. Сотрудничество, взаимодействие, партнерство и поддержка банков, кредитных организаций, инвесторов, спонсоров, правоохранительных органов, средств массовой информации в организации и проведении выставок и конкурсных торгов в реализации турпродукта.
3. Управление процессом выставок-ярмарок и конкурсных торгов на основе нормативно-правовой базы.
4. Затраты, связанные со сбытом (реализацией) продукции (работ, услуг).

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.

**Задания к разделу 5**

**1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**2. Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**

**Тема 5.1. Реклама гостиничного продукта через Интернет**

### 3. Цели занятия.

- изучить рекламу через Интернет

### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Реклама турпродукта и гостиничного продукта через Интернет Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

### 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

#### Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Представление турпродукта в проспектах и каталогах, буклетах и постерах, плакатах и листовках, открытках и визитках, календарях, в журналах, бюллетенях, справочниках, издаваемых фирмами.
2. Реклама на билдбордах с крупноформатными плакатами на высотных носителях, на плакатах синхронного вращения.
3. Реклама о туризме и гостеприимстве на внешних поверхностях транспортных средств, внутри салонов, на остановках, в аэропортах и вокзалах, в метро и общественных местах.

## 1. ПРОДВИЖЕНИЕ И ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

### 2. Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг

#### Тема 5.2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях

### 3. цели занятия.

-изучить рекламу на радио и в печатных изданиях

### 4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

### 5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат.

**Перечень тем рефератов к разделу 5:**

1. Реклама турпродукта и гостиничных услуг в специализированных магазинах: витрины, вывески и планшеты, установки и конструкции, видеомониторы, знаки, розыгрыш призов.
2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях.
3. Рекламные туры для специалистов турпредприятий.
4. Реклама турпродукта через Интернет.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

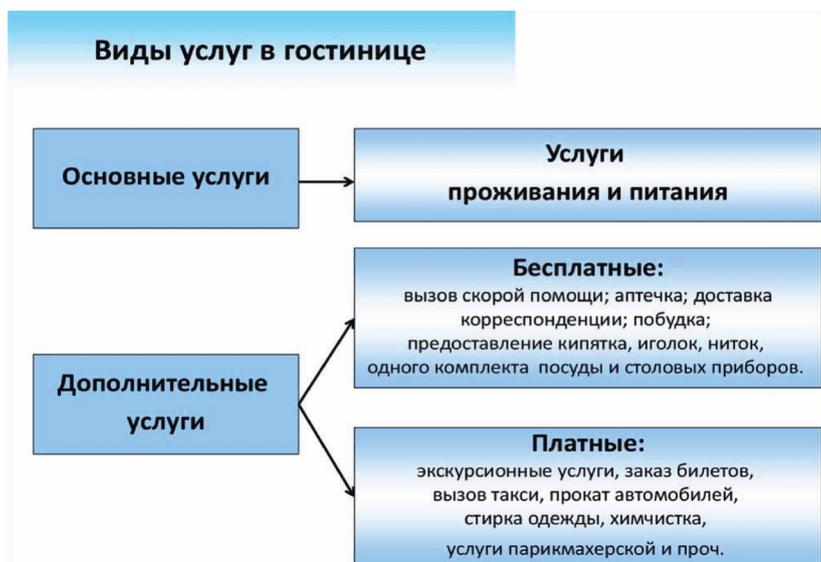
**Форма рубежного контроля** – контрольная работа

1. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
2. Функционирование системы TripAdvisor
3. Участие в отечественных, международных и региональных выставках-ярмарках индустрии гостеприимства.

Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю)

Раздел 1. Основные понятия торговли услугами гостиничного предприятия

Тема 1.1. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы



Тема 1.2. Реализация основных, дополнительных и сопутствующих услуг ресторана



Раздел 2. Факторы, воздействующие на формирование и ценообразование гостиничных и ресторанных услуг

Тема 2.1. Формирование и ценообразование гостиничной услуги, цены и ценовая политика

## ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ      ЦЕНА      ПОТРЕБИТЕЛЬ СПРОС

### СПЕЦИФИКА ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ:

- Высокая степень влияния уровня цен отелей-конкурентов на аналогичные продукты
- Сезонный характер спроса на гостиничные услуги
- Высокий уровень ориентации на психологические особенности гостя - например, цена на размещение может быть связана с его статусом и положением в обществе
- Многовариантность тарифов на размещение ввиду ярко выраженной сегментированности рынка
- Посредники и потребители на рынке не разделяют с отелями риск непродажи номеров

## Тема 2.2. Формирование и ценообразование ресторанных услуг, цены и ценовая политика

### Процесс ценообразования



## Раздел 3. Технологии продаж в индустрии гостеприимства

### Тема 3.1. Маркетинговые технологии в деятельности гостиниц



### Тема 3.2. Выставочная деятельность гостиничного предприятия

## Работа на стенде

Работа на стенде начинается с организации самого стенда. Для начала определяется *место стенда на выставке*. Главными факторами при определении места для стенда становятся цели и бюджетные возможности фирмы. Наилучшими считаются места в центре выставочной площади, на поворотах, при входе на выставку. Однако эти места могут стоить дороже. Предпочтительны угловые стенды, а также стенды в проходах.

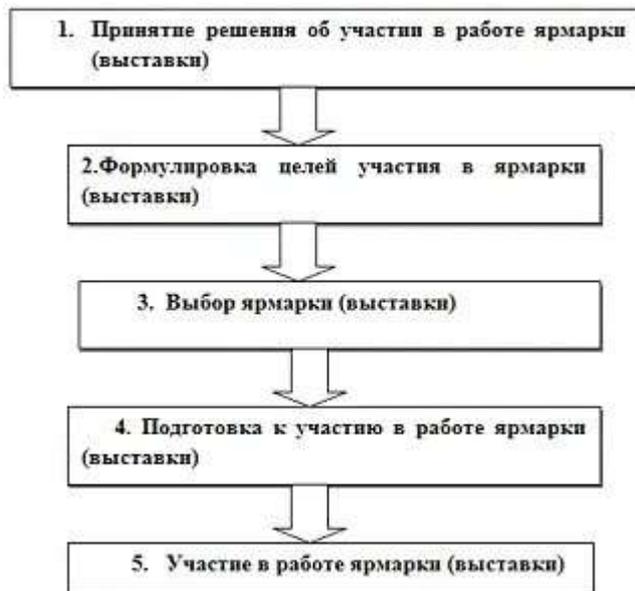
Необходимо решить, как лучше представить свою компанию, чтобы достичь поставленных целей: следует ли подать ее как продвинутую, современную компанию или, наоборот, показать как традиционно-сдержанную фирму. Форма, цвет и дизайн помогут создать образ по вашему выбору.

Старайтесь использовать в демонстрации приемы, привлекающие внимание проходящих мимо посетителей.

При ежегодном участии в нескольких выставках стоит подумать о том, чтобы используемый экспозиционный материал мог выдержать многократную транспортировку. Целесообразно приобретение многоразовых модулей, используемых на разных выставках. Это значительно сократит расходы.

## Раздел 4. Рекламная деятельность в продвижении гостиничных и ресторанных услуг

### Тема 4.1. Выставки-ярмарки как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг



**Тема 4.2. Конкурсные торги как способы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**



**Раздел 5. Методы продвижения гостиничных и ресторанных услуг**  
**Тема 5.1. Реклама гостиничного продукта через Интернет**

## Виды рекламы в гостиничном бизнесе



### Тема 5.2. Реклама на радио и телевидении в печатных изданиях



## Реклама на радио



51

#### Особенности:

- создание настроения, мысленных образов с помощью голоса, музыки, шумов
- относительная дешевизна
- специфичность распределения во времени целевых аудиторий
  - 6:00 - 9:00 – завтракающие семьи и люди, едущие на работу на автомобилях
  - 9:00 - 16:00 – домохозяйки, занятые своими делами и одновременно слушающие радио
  - с 16:00 – люди, возвращающиеся с работы, автолюбители и молодежь

#### Рекомендации

- Текст не должен делаться и озвучиваться профессионалами радио, иначе он будет «как все»
- Из голосов предпочтителен баритон, бархатный или хриловатый
- Эффективны 6-8 трансляций в день в течение 4-5 дней на 3-4 каналах

А.П.  
Пашкович

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	__-__-____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	__-__-____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	__-__-____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
29 февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
РАЗРЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПАРТНЕРОВ И  
ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН**

*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостинично-ресторанная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

*Москва, 2024*

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон» разработаны 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* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Методические материалы по дисциплине (модулю) рекомендованы к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджијева

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю).....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля).....	9
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	11
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	20
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	20
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю).....	34
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)...	34
Приложение № 3 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	39
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	41

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### Краткое содержание лекционных занятий

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</b>	
<b>Тема 1. Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания</b>	Типология гостиничных помещений. Технология уборочных работ. Подготовка номеров для заселения. Деятельность горничных. Нормативный подход к мероприятиям по уборке гостиничного фонда.оборот постельного белья
<b>Тема 1.2. Технологии взаимодействия персонала с потребителями</b>	Модели поведения персонала гостиниц. Стили обслуживания гостей. Правила проведения телефонных коммуникаций. Внешний вид и личная гигиена персонала.
<b>Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий</b>	
<b>Тема 2.1. Типология клиентов гостиничных предприятий</b>	Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Характеристика клиентов гостиничных предприятий. Особенности обслуживания клиентов предприятий туризма. Особенности управления гостиничным предприятием.
<b>Тема 2.2. Проблемные ситуации в гостиничном сервисе</b>	Психологическая культура сервиса. Категории жалоб. Особенности контакта персонала с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Правила разрешения проблемных ситуаций. Примеры жалоб клиентов, психологические роли проблемных клиентов

## *1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)*

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Познавательно-дидактические игры не относятся к деловым играм. Они предполагают лишь включение изучаемого материала в необычный игровой контекст и иногда содержат лишь элементы ролевых игр. Такие игры могут проводиться в виде копирования научных, культурных, социальных явлений (конкурс знатоков, «Поле чудес», КВН и т.д.) и в виде предметно-содержательных моделей, (например, игры-путешествия, когда надо разработать рациональный маршрут, пользуясь различными картами).

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок. Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений – навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На

коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод «мозговой штурм» (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Брифинг - (англ. briefing от англ. brief – короткий, недолгий) – краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу. Основное отличие: отсутствует презентационная часть. То есть практически сразу идут ответы на вопросы журналистов.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

## **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

### **Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон**

#### **Тема 1. Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Модели поведения персонала гостиниц.
2. Стили обслуживания гостей.
3. Правила проведения телефонных коммуникаций.
4. Внешний вид и личная гигиена персонала.

#### **Тема 1.2. Технологии взаимодействия персонала с потребителями**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Правила проведения телефонных коммуникаций.
2. Внешний вид и личная гигиена персонала.

## Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий

### Тема 2.1. Типология клиентов гостиничных предприятий

#### Вопросы для самоподготовки:

1. Психологическая культура сервиса.
1. Категории жалоб.
2. Особенности контакта персонала с клиентами.

### Тема 2.2. Проблемные ситуации в гостиничном сервисе

#### Вопросы для самоподготовки:

3. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
1. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов

### 1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)

## Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

### Тема 1. Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания



### Тема 1.2. Технологии взаимодействия персонала с потребителями

## Личная гигиена сотрудника



- Уход за руками: руки следует мыть перед началом работы, при переходе от одной операции к другой, после каждого перерыва, содержать в чистоте подногтевое пространство.



- Допуск к работе: не допускаются работники не имеющие санитарной книжки и отметки врача об очередном медосмотре и допуске к работе.



- Требования к спецодежде: санитарная одежда сотрудника должна быть аккуратно одета. Косынка полностью закрывать волосы. Менять спецодежду по мере загрязнения.

## Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий

### Тема 2.1. Типология клиентов гостиничных предприятий



Чувствительные

Отличается повышенной эмоциональностью. Всегда хочет установить личные отношения взамен официальных. Решение о покупке принимают спонтанно, только если доверились продавцу. Отзывы знакомых играют не последнюю роль в выборе товара.



Нетерпеливые

Поведение капризное. У них высокая самооценка и доверяют они только себе. Главное для нетерпеливых покупателей - держать ситуацию под контролем. Терпеть не могут, когда им что-то навязывают, но любят, когда предлагают выбор. Все должно быть быстро, ясно и по делу.



Консервативные

Не выносят перемены. Предпочитают покупать то, что уже покупали. Все делают медленно и основательно, требуют твердые гарантии. Могут отказаться от покупки на любом этапе. Сложный типаж.



Анализирующие

Терпеливы, взвешивают все "за" и "против", используют при выборе товара логику. Принимают решение только на основании убедительных доказательств в пользу товара. В идеале, им нужна сравнительная таблица с характеристиками по каждому товару, вот это они оценят!

### Тема 2.2. Проблемные ситуации в гостиничном сервисе

## ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- -Внимательно выслушайте гостя
- -Не прерывайте гостя, не пытайтесь оправдаться и защищаться, проявляйте понимание, делайте записи
- -Убедитесь, что вы четко представляете свою ответственность и полномочия
- -Задавайте вопросы, чтобы выяснить все необходимые подробности, детали, факты
- -Достигните соглашения о том, как преодолеть трудную ситуацию и какие действия предпринять
- Контролируйте свои эмоции
- Если Вы не сможете сразу решить проблему, скажите об этом гостю и проинформируйте его, когда Вы сможете найти решение и вернуться к нему

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Автоматизированные системы управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных 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 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.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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.

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует

обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показывается их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе

обучающийся должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые обучающиеся уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

3. Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

**Критерии оценки эссе:**

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

**Методические материалы по выполнению тестирования.**

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы/раздела, составлены с расчетом на знания, полученные обучающимся в процессе изучения темы/раздела.

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

**Критерии оценки теста:**

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

**Методические материалы по выполнению доклада.**

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;

3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленную в программе;

4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;

5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
2. **Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон**

**Тема 1. Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания**

3. Цели занятия.

Сформировать представление о составе номерного фонда

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Структура номерного фонда	Информационная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Номерной фонд отеля - Это совокупность номеров всех категорий в вашем отеле либо во всей гостиничной сети. По сути, его описание включает то, какие именно виды размещения вы предлагаете. Эта информация необходима как для систем бронирования, так и для службы приема и размещения.

В России действует «Положение о классификации гостиниц», утвержденное Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (в ред. от 07.04.2022). Оно дает следующее определение понятию «номерной фонд»: «это общее количество эксплуатируемых номеров в гостинице».

В зависимости от объема номерного фонда гостиницы делятся на категории:

- малые — до 150 номеров;
- средние — от 150 до 299 номеров;
- большие — от 300 до 600 номеров;
- мегаотели — с количеством номеров больше 600.

Распоряжается номерным фондом дирекция гостиницы либо менеджмент сети. Руководство отвечает за то, чтобы номера соответствовали принятым стандартам, а также за качество оказания услуг.

За управление номерным фондом отвечают:

- служба приема и размещения гостей;
- служба портье;
- служба бронирования;
- служба горничных;
- сервисные службы (швейцары, гардеробщики, коридорные);
- служба безопасности.

Одно из самых важных подразделений, которое координирует работу всех служб, — служба приема и размещения или front office, от чьей успешной работы может зависеть до 70 % дохода гостиницы.

Номер в гостинице — жилое помещение, которое соответствует определенным требованиям. В номере может быть одно или несколько койко-мест. Койко-место — площадь со спальным местом для одного человека.

В зависимости от количества спальных мест, площади и оснащения, гостиничные номера делятся на несколько видов: высшая категория, а также 1-я, 2-я, 3-я, 4-я и 5-я категории.

Положение о классификации гостиниц называет категорией номера «показатель, определяющий соответствие номера гостиницы уровню требований, предусмотренных настоящим Положением для номеров гостиниц определенной категории».

В Положении о классификации гостиниц также указаны требования к размеру койко-места для номерного фонда, а также к его минимальному оснащению.

Так, в одноместных номерах минимальная площадь должна составлять не менее 9 кв. метров. В двухместных — не менее 12 кв. метров. В многоместных она рассчитывается на одного гостя:

- не менее 6 кв. метров в гостиницах с круглогодичной работой;
- не менее 4 кв. метров — в гостиницах с сезонным форматом работы.

Что еще обязательно должно быть в каждом номере, независимо от его категории? Из мебели: кровать, стул, тумбочка, шкаф для одежды с вешалкой и плечиками, зеркало в номере. Из постельных принадлежностей: матрас с наматрасником, две подушки с наволочками (для каждого гостя), одеяло, дополнительное одеяло (по просьбе гостя), простыня, пододеяльник. Также в комнате должны быть: занавеска, свободная розетка, телефон и телефонный справочник.

## Вопросы к обсуждению:

1. Положение о классификации гостиниц
2. Требования к номерному фонду

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

## 2. Тема 1. Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания

### Тема 1.2. Технологии взаимодействия персонала с потребителями

3. Цели занятия.

Сформировать представление о функционировании современных информационных технологий в сфере гостеприимства и общественного питания

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.	Информационная лекция

## 5.Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией

Правила гостиничного этикета распространяются на стиль общения, внешний вид персонала, умение правильно реагировать в спорных ситуациях и распоряжаться ресурсами отеля. Всё это помогает гостям почувствовать, что к их ожиданиям и потребностям относятся с вниманием, а значит, работает на репутацию отеля.

### **Золотые стандарты этикета в гостинице**

- Вежливость, внимательность, зрительный контакт. Приветствуйте прибывшего человека с улыбкой, чтобы он почувствовал, что его ждали.
- К моменту приезда гостя его номер должен быть полностью готов к заселению.
- Внятно и грамотно расскажите о порядке проживания в отеле и дополнительных услугах.
- Внешний вид имеет значение: одежда персонала должна быть деловой и опрятной. Униформа или отдельные элементы с брендом отеля (например, рубашки, нашивки, шейные платки, жакеты) положительно повлияют на мнение об отеле.

- Если гость задает вопросы — не перебивайте его, отвечайте тактично, без фамильярности. Постарайтесь решить возникшие проблемы оперативно. Помните, что гость — главный герой в отеле.

- Если не можете ответить на просьбу сразу — это нормально. Объясните, в какие сроки проблема будет решена или пообещайте передать просьбу специалисту (и передайте!).

- Контактируйте с гостями предложенным ими способом. Если при бронировании номера человек задает вопросы в мессенджере, не нужно навязывать ему звонок.

- Общайтесь без предрассудков. На доброжелательность должен рассчитывать каждый постоялец, независимо от пола, национальности или положения. Те же принципы относятся и к общению персонала между собой.

- Соблюдайте личные границы. Не обсуждайте личную жизнь постояльцев и не высказывайте мнение о других, не переходите на «ты».

### **Как организовать культуру обслуживания в отеле?**

- Персонал должен обладать полной информацией о номерах и услугах. Изучите самые популярные вопросы гостей и проведите инструктаж, чтобы сотрудники могли в любой момент внятно и грамотно сформулировать ответы.

- Проработайте правила поведения персонала в случае конфликтных ситуаций. Определите набор инструментов, которыми сотрудники могут оперировать без согласования с руководством — например, предложить гостю бесплатный напиток, процедуру, скидку.

- Отвечайте на отзывы. Если отзыв положительный, поблагодарите и прокомментируйте моменты, которые отметил гость. Похвалил отличный вид на море? Да, вид на море один из лучших, приезжайте еще. Отметил вкусные завтраки? Скажите, что передадите повару комплимент.

- Будьте внимательны к отрицательным отзывам. Если критика конструктивна, выразите признательность за обратную связь и пообещайте изменить ситуацию. Если несправедлива — объясните это вежливо, без эмоций. Корректная реакция с вашей стороны положительно скажется на впечатлении об отеле.

- Дайте возможность пожаловаться на месте. Чем быстрее вы сможете отреагировать на недовольство, тем больше шансов, что гость не поделится негативным опытом. Кроме того, таким образом конфликтные ситуации не скажутся на комфорте других гостей.

- Сделайте так, чтобы гость понимал: ему будет легко оставить обратную связь, комментарий дойдет до адресата и он точно получит ответ.

- Отмечайте, приехал гость отдохнуть или по делам. Так вы сможете предложить дополнительные услуги более адресно: одним рассказать о spa-процедурах и доставке блюд из ресторана, другим — об удобных площадках для встреч и переговоров.

· Будьте готовы рассказать о достопримечательностях вашего города, на которые интересно взглянуть, и о знаковых мероприятиях, которые гости захотят посетить — ежегодный фестиваль воздушных шаров или красочная ярмарка с аттракционами.

· Если гость обращается с просьбой, отложите дела и уделите ему свое внимание. Этика персонала влияет на репутацию всего отеля

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Этика поведения персонала в отеле
2. Культура обслуживания в отеле

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

## **2. Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий**

### **Тема 2.1. Типология клиентов гостиничных предприятий**

#### **3. Цели занятия.**

Сформировать представление о типах клиентов в отеле

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Типология клиентов гостиничных предприятий	Информационная лекция

5.Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

VIP клиенты. В высококлассных отелях разработаны специальные инструкции для обслуживания VIP-клиентов (очень важные персоны). К этой категории относятся политические деятели, артисты и крупные бизнесмены.

Это категория клиентов требуют повышенного внимания персонала отеля. При заезде их встречает либо генеральный директор, либо специальный VIP-менеджер. Чертами таких клиентов являются их высокая платёжеспособность, потребность в дорогостоящих услугах и чрезвычайно щепетильное отношение к качеству обслуживания. Все ожидания гостя, сформированные пребыванием в лучших гостиницах города, должны быть реализованы. Любые мелочи, любые предметы обихода и даже документы, с которыми он сталкивается при оформлении, должны соответствовать высокому уровню европейского стандарта обслуживания. Администрация заранее готовится к их встрече, посылает в комнату шампанское, фрукты, цветы, организует дополнительную систему безопасности, предлагает

дополнительные услуги, ориентировочный перечень которых зависит от фантазии руководства заведения и индивидуальных предпочтений клиента. VIP-клиенту могут готовить блюда в ресторане по индивидуальному заказу с подачей прямо в номер, предоставлять услуги Интернет, повышенный уровень комфорта номеров выражается в соответствующем оформлении номера, оснащенности его теле и видеоаппаратурой и другой техникой [1].

При этом гостиница не ограничивает себя в ценовом диапазоне при выборе оборудования и предметов интерьера: все расходы будут учтены при формировании стоимости гостиничной услуги. VIP-клиенты доставляют много дополнительных хлопот администрации, но они всегда платят более высокую цену за предоставляемые услуги, их периодическое проживание в отеле автоматически повышает его имидж, значительно увеличивает доход и влияет на темпы развития отеля. Чем больше VIP клиентов, тем лучше репутация отеля.

CIP клиенты . Это так же значимая категория. CIP клиент это - коммерчески важные клиенты. К этой категории относятся персоны, которые могут оказаться полезными для бизнеса отеля (член совета директоров, сотрудник центрального аппарата гостиничной цепи, к которой принадлежит отель, менеджер крупной фирмы, который может впоследствии направить в отель для временного проживания своих командировочных и т.д.). Это категория клиентов требуют повышенного внимания персонала отеля.

При заезде их встречает либо генеральный директор, либо специальный CIP-менеджер. Общими чертами подобных клиентов являются их высокая платёжеспособность, потребность в дорогостоящих услугах и чрезвычайно щепетильное отношение к качеству обслуживания. Любые мелочи, любые предметы обихода и даже документы, с которыми он сталкивается при оформлении, должны соответствовать высокому уровню европейского стандарта обслуживания. Администрация заранее готовится к их встрече.

Как и VIP-клиенты они доставляют много дополнительных хлопот администрации, но от них может зависеть судьбы и дальнейшее будущее отеля, их периодическое проживание в отеле значительно увеличивает доход и влияет на темпы развития отеля [3].

Клиент женщина. Так как женщины более склонны становятся постоянными клиентами отелей существует специальная категория «клиент женщина» особенно важно обеспечить выполнение наиболее существенных для них требований. Они в основном используют те же критерии при выборе гостиницы (местоположение, цена и т.д), что и мужчины, но их система приоритетов отличается. Чистота и привлекательность отеля более важны для женщин, чем для мужчин. Женщин больше беспокоит безопасность. Они предпочитают останавливаться в отелях только с одним (главным) входом, расположенным недалеко от стойки портье, и с хорошо освещенным центральным коридором, в который входят двери всех номеров. Желательно наличие близкорасположенной парковочной площадки или хорошо освещенного

гаража. Очень важно наличие в номере дверных цепочек, глазков, надежных замков. Перед тем, как предложить гостю войти в номер, портье должен открыть дверь и проверить его. Большинство женщин предпочитает, чтобы в номере было достаточно места для работы и проведения встреч. В номере должно быть хорошее освещение и обязательно стол с телефоном. Обычно продолжительность проживания женщин в отеле больше, чем мужчин, поэтому среди женщин популярны такие услуги, как бассейн и тренажеры. Женщины более чувствительны к качеству обслуживания, отрицательный опыт в этой сфере может существенно повлиять на желание еще раз остановиться в отеле. Персонал отеля должен быть соответствующим образом подготовлен для того, чтобы обслуживание было предоставлено в любезном и в то же время деловом тоне. Поскольку в среднем женщины чаще берут мини-отпуска и проводят в ресторанах на 25% больше времени, чем мужчины, следовательно, приносят значительные доходы гостиничному предприятию, поэтому очень важно обеспечить безопасность, комфорт и все необходимые услуги, которые требует этот сегмент рынка [6].

Типы клиентов. Для того чтобы добиться успеха в процессе реализации гостиничного продукта, важно четко представлять себе психологический тип клиента, с которым вы имеете дело. Это позволит не только значительно упростить процесс обслуживания клиента, сэкономив время, но и обеспечить максимальное удовлетворение его запросов и потребностей, а значит, и увеличить доход предприятия.

Типология, в основу которой положены два параметра поведения - активность и эмоциональная отзывчивость - выделяет следующие типы клиентов:

"аналитик" - пассивный и неотзывчивый;

"энтузиаст" - активный и отзывчивый;

"активист" - активный и неотзывчивый;

"добряк" - пассивный и отзывчивый.

Наиболее предпочтительным типом клиентов для гостиничного предприятия является клиент-"добряк". Его обслуживание не вызовет никаких трудностей у персонала отеля. Поэтому в рамках данного параграфа остановимся на рассмотрении особенностей работы с клиентами трех оставшихся типов.

"Аналитик" медлителен и нетороплив, говорит негромко, без интонаций, предпочитает общаться с менеджером через стол, при разговоре скорее отклоняется назад, чем двигается навстречу, старается не смотреть собеседнику в глаза, одет посредственно. Характерная особенность "аналитика": обожание деталей. "Аналитик" может быть: многословным, осторожным и нерешительным, серьезным, с "недоразвитым" или отсутствующим чувством юмора.

"Энтузиаста" отличают энергичность, живость, выразительность, экстравагантность. Мужчина-"энтузиаст" первым вступит в контакт с персоналом службы приема и размещения. Женщина-"энтузиаст" при встрече мило улыбается, открыто смотрит на работников отеля. Общаясь с персоналом гостиницы, "энтузиаст" предпочитает короткую дистанцию. Разговорить его не представляет никакого труда. Красноречив и многословен, говорит быстро, громко и долго. Детали ему не очень важны.

Работать с "энтузиастом" удобно, так как он открыт для общения. "Энтузиаст" может быть: невнимательным к подробностям, склонным к преувеличениям и обобщениям, неорганизованным, поверхностным и непредсказуемым, импульсивным и нетерпеливым. Однако достаточно часто клиенты такого типа требуют выполнения нереальных требований (к примеру, предоставление услуг, которые отелем не организуются). В этих случаях не стоит спорить с таким клиентом, а стоит заинтересовать его - предложив ему альтернативные варианты обслуживания. Следует также сказать о том, что "энтузиаст" забывчив, непунктуален, не собран и часто пропускает ценную информацию мимо своих ушей. Клиенты такого типа могут длительно поддерживать общение и резко прервать его, вспомнив о невыполненных делах или важной встрече. Заканчивая общение, работнику отеля не помешает по пунктам повторить необходимую для клиента информацию и вручить ему соответствующие информационные материалы.

"Активиста" можно узнать по энергичности и решительности. Внешне он напоминает начальников или высокопоставленных персон и любит производить впечатление. Всегда занят и трепетно относится к своему времени. Несколько минут ожидания его "заводят" и раздражают. "Активист" любит контролировать как ситуацию в целом, так и людей вокруг себя. "Активист" говорит быстро и достаточно громко, пристально смотрит в глаза менеджеру. На стойке приема будет проявлять крайнее нетерпение и постоянно ворчать по поводу медленной работы службы приема и размещения отеля. "Активист" может быть: самоуверенным и независимым, упрямым, вспыльчивым и даже грубым, категоричным в словах и оценках. Если со стороны персонала службы приема и размещения возникли какие-то сбои в работе, то клиент-"активист" не упустит возможности сделать колкое замечание в адрес работников ресепшн, которое может перейти в грубость в случае существенных сбоев в работе службы. Тем не менее, "активиста" не стоит бояться. Работникам отеля с таким клиентом стоит быть энергичными, лаконичными, сдержанными и доброжелательными. Ни в коем случае не стоит возражать "активисту" и идти с ним на лобовое столкновение. Это может привести к конфликтной ситуации и потере клиента. В общении с активистом не стоит обращать внимание на детали. Следует делать акцент только на наиболее важных моментах и подчеркивать его

важность как клиента отеля. Пара фраз о том, что отель рад видеть его в качестве клиентов и предлагает ему пакет ценных услуг, обезоружит "активиста" и даст ему выпустить пар .

Иную типологию клиентов предлагает классик туристики В. А. Квартальнов. Она сделана на основе анализа образа жизни клиентов. И поскольку образ жизни тесно связан с потребностями клиента и мотивацией к выбору обслуживания, данная типология также представляет интерес. Эта типология поможет специалисту-практику не столько в выборе тактик поведения, сколько в правильном выборе гостиничного продукта, интересующего клиента и отражающего его конкретные потребности и пожелания. Без правильного понимания ценностей клиента его вряд ли можно чем-то заинтересовать. Клиент просто останется "глухим" по отношению к такому работнику гостиницы.

В. А. Квартальнов выделяет пять типов клиентов: погруженный в себя искатель наслаждений; активная и целеустремленная личность; представитель деловых кругов; так называемые "синие воротнички"; традиционный домосед. Погруженный в себя искатель наслаждений. Часто это молодой человек, занятый монотонной, неинтересной работой. Поэтому он ищет удовлетворения от реальных и воображаемых видов деятельности на свежем воздухе. Может любить рыбалку и охоту, играть в баскетбол, увлекаться дорогими спортивными автомобилями. У него приличный доход, но все решения о покупках принимаются им спонтанно. Этот человек не планирует жизнь на долгую перспективу. Он постоянный зритель спортивных, приключенческих и других активных программ по телевизору.

### **Вопросы к обсуждению:**

1. Типы гостей в отеле
2. Типичные признаки видов гостей в отеле
3. Технологии работы с разными типами гостей

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

2. Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий  
Тема 2.2. Проблемные ситуации в гостиничном сервисе

### **3. Цели занятия.**

Сформировать представление о урегулировании конфликтов между постояльцами

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Проблемные ситуации в гостиничном сервисе.	Информационная лекция

## 5.Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Для начала разберем частые жалобы, которые поступают от гостей и разделим их на 4 категории: некачественный сервис, невнимание персонала, трудности с проживанием и претензии к дополнительным услугам.

### **Некачественный сервис**

Сюда входят проблемы, которые возникают во время бронирования, оплаты и заселения:

### **Овербукинг**

Это ситуация, когда отель продает больше номеров, чем может предоставить в реальности.

Причины мы подробно разобрали [в другой нашей статье](#).

Если кратко, то овербукинг происходит из-за форс-мажоров и сознательных действий отеля — так он перестраховывается и минимизирует риск незаезда.

Когда гость не может заселиться из-за овербукинга, отель возвращает деньги, предлагает доплатить за свободный номер категорией выше или помогает разместиться в другой гостинице.

Чтобы избежать овербукинга в будущем, отелю лучше иметь единый канал бронирования, куда приходят данные со всех площадок. В шахматке Контур.Отеля как раз удобно отслеживать занятые номера — сервис исключит двойное бронирование на одну дату.

### **Технические ошибки при бронировании и оплате**

Помимо своего сайта, у отеля есть странички на площадках бронирования, где гость может выбрать номер и сделать предоплату.

Бывает, что по техническим причинам информация не приходит [в PMS-систему гостиницы](#). Проблема может возникнуть на стороне сайта или банка, у которого случился сбой при оплате.

Обычно это редкость: и клиент, и служба отеля знают об ошибке заранее. Но если получилось, что турист оказался неожиданным гостем, лучшее, что может сделать персонал — заселить его как можно скорее. И только потом разбираться с банком и площадкой бронирования.

### **Сложности с заселением**

Происходят по вине гостя или отеля. Если путешественник опаздывает на регистрацию и не предупреждает администратора, гостиница имеет право аннулировать бронирование. Гостю останется заселиться в свободный номер и, вероятно, доплатить за него разницу.

Если виноват отель, например, горничные не успели привести номер в порядок, можно предложить клиенту скидку на дополнительные услуги. Например, на процедуры в спа-центре.

### **Невнимание персонала**

Плохой отель определяется не по уровню звездности и дорогому ремонту, а по культуре обслуживания. Если персонал не соблюдает элементарные правила этики, в перспективе это ударит по имиджу гостиницы.

На работников чаще всего жалуются по этим причинам:

- **Равнодушное отношение и холодность.** Сотрудники не улыбаются, не проявляют интерес к постояльцам.
- **Хамство или излишнюю фамильярность.** Работники грубо общаются с гостями или переходят личные границы.
- **Медлительность и нерасторопность.** Персонал не торопится помочь гостю или выполняет его просьбы кое-как.
- **Неопрятная внешность.** Работники одеты в грязную и мятую униформу и от них плохо пахнет.
- **Отсутствие компетенции.** Сотрудники недостаточно подкованы в правилах и распорядке отеля, не могут доступно отвечать на вопросы гостей.

Заселяясь в гостиницу, клиент ожидает как минимум вежливое обращение, а как максимум — повышенное внимание. Поэтому так важно, чтобы сотрудники были вовлечены в работу и могли предугадать желания постояльцев.

В большинстве случаев, чтобы насладиться отдыхом, путешественникам достаточно минимума: прибранного номера со свежим постельным бельем и работающим Wi-Fi. На практике, даже тут у отеля могут возникнуть проблемы.

Обсудим самые распространенные:

### **Проблемы с чистотой**

Главная неприятность для гостя, уставшего после долгой дороги — застать в номере испачканные простыни, грязную ванную, заполненные мусорки и пыль на мебели. Отдых будет испорчен, а сайт-агрегатор пополнится негативным отзывом.

Обычно виноваты администратор, который перепутал время заселения или служба горничных, которая плохо убралась после предыдущих гостей. Супервайзер — ответственный за качество уборки — обязан вызвать клининг или переселить гостя в другой номер.

В работе супервайзера поможет Контур.Отель. Во вкладке «Задачи» можно проконтролировать службу горничных: увидеть, кто был на смене, какие номера убрали, а какие нет. Также сервис сформирует отчет, по которому легко проанализировать пробелы в работе сотрудников.

### **Проблемы с техникой и связью**

Если гость не планирует цифровой детокс, ему важно, чтобы в номере стабильно работал интернет: кто-то захочет посмотреть любимый сериал на ноутбуке, а кого-то ждут на важном видеозвонке в Zoom. Неприятно, когда в самый ответственный момент устройство не подключается к Wi-Fi.

Еще хуже, когда в номере не работают розетки, перегорели лампочки, отключены батареи зимой или кондиционер летом, а в ванной нет горячей или холодной воды.

В отличие от уборки, на устранение технических неполадок может уйти не один час — все зависит от оперативности горничных и супервайзера. Но даже если гость не станет устраивать скандал, службе отеля лучше подготовить компенсацию за неудобства.

### **Проблемы с шумом и звукоизоляцией**

Шумные соседи встречаются не только в многоквартирном доме. Некоторые постояльцы игнорируют внутренний распорядок отеля: громко слушают музыку или выясняют отношения на повышенных тонах.

Все, что может сделать отель, попытаться примирить гостей. Если же успокоить шумных постояльцев не получится, пострадавшую сторону можно переселить в другое крыло отеля.

### **Претензии к дополнительным услугам**

Наконец, конфликты с гостями часто происходят из-за недопонимания по оплате и оформлению допуг.

Обычно в них входят:

- питание;
- доставка еды в номер;
- место на парковке;
- проживание с животными;
- минибар в номере;
- релакс-процедуры;
- трансфер до отеля;
- поздравление;
- детский досуг;
- услуги прачечной;
- спортзал.

Как правило, путешественники оформляют только базовые услуги вроде питания, детской кровати и трансфера. За дополнительные опции доплачивают в конце проживания. Есть и альтернативный вариант — внести депозит. Не нужно бегать к терминалу: отель сам снимет итоговую сумму за все, чем пользовался гость.

Проблемы из-за сервисов могут возникнуть в любом месте. Допустим, постоялец не смог попасть на массаж, потому что администратор не позвонил в спа-центр, а массажист уже занят. В итоге туристу выставят счет за услугу, которой он даже не воспользовался.

Контур.Отель исключает подобные ситуации за счет автоматизации. Не нужно звонить или писать кому-то — достаточно внести информацию в единую шахматку. Менеджер спа-центра обязательно увидит запись и гость не останется в затруднительном положении.

### **Как разрешить конфликт, который уже начался**

Когда конфликт разгорелся, бессмысленно искать правых и виноватых. Первое, что должен сделать персонал – убедить гостя, что все под контролем и отель в курсе проблемы.

Какие техники можно использовать, чтобы успокоить клиента:

- **Согласительная техника.** Персонал внимательно выслушивает постояльца, дает ему выговориться и выплеснуть негативные эмоции. «Выпустив пар», человек лучше настроен к переговорам.

- **Техника отсрочки.** Можно предложить гостю взять паузу: выпить кофе или сходить на процедуры, пока персонал разбирается с проблемой.

- **Техника анализа.** Когда эмоции улеглись и гость готов к конструктивной беседе, можно «разложить по полочкам» негативные моменты.

- **Техника активного соучастия.** Некоторые клиенты успокаиваются, когда видят, что персонал пытается решить проблемы здесь и сейчас.

- **Техника разубеждения.** Подходит, когда гость явно переоценил возможности отеля. Например, был уверен, что каждому постояльцу положены услуги дворецкого. В этом случае персонал должен корректно разубедить его.

- **Техника нападения.** Используется только когда разгневанный гость переходит границы: открыто оскорбляет и унижает, кричит и использует нецензурную лексику. Персоналу важно не поддаваться на провокации и отвечать резко, но аргументированно.

В целом, общие рекомендации для сглаживания конфликта простые: поблагодарить гостя за жалобу и извиниться. Затем переадресовать претензию старшему менеджеру или другому компетентному сотруднику.

Главное, не отмахиваться от гостя, не обещать поскорее разобраться с ситуацией и забыть. Ответственный сотрудник должен озвучить клиенту в какие сроки решат его проблему.

### **Как предотвратить конфликт заранее**

Большинство эпизодов, которые мы описали выше, часто происходят из-за несогласованности внутри команды. Менеджмент не следит за работой обслуживающего персонала, а тот не понимает, где заканчивается его зона ответственности. В итоге работники передают жалобы друг другу по цепочке, а решать их никто не хочет.

Если проблема на стороне персонала, руководителям нужно разработать:

## **Стандарты обслуживания гостей**

Когда работники еще не слишком опытные, им пригодится методичка с прописанными сценариями и исходами конфликтов. Техники, которые мы описали выше — хороший пример того, что стоит включить в стандарты обслуживания. Также туда полезно включить шаблонные фразы, которые запрещено говорить постояльцам.

## **Должностные инструкции**

Схема обслуживания гостя простая: бронирование и оплата, заселение и размещение, дополнительное обслуживание и выезд. Однако на практике не все работники четко знают, что должны делать на том или ином этапе. Им поможет инструкция, в которой прописаны обязанности, компетенции и стандарты каждой должности.

## **Методики профилактики конфликтов**

Работа в сфере обслуживания одна из самых тяжелых: сотрудники много нервничают и сильно устают. Бывает, что гость нетактично высказался, а уставший администратор не выдержал и нагрубил в ответ. Задача руководства — не допускать таких ситуаций и следить за эмоциональным состоянием персонала.

Для профилактики конфликтов можно организовать следующее:

- внедрить регулярное анкетирование среди персонала;
- устраивать тренинги по конфликтологии и иногда приглашать психолога;
- придумать мероприятия для тимбилдинга сотрудников: выездные корпоративы, флэшмобы, командные игры;
- создать комнату психологической разгрузки с расслабляющей атмосферой;
- разработать удобную форму отчетности по конфликтным ситуациям.

Это все, что касается предотвращения конфликтов на стороне команды.

Если 90% проблем отеля возникает из-за технических неполадок или человеческого фактора, стоит интегрировать автоматизированный сервис. В Контур.Отеле удобно контролировать бронирование, ставить задачи, отправлять сведения о гостях в МВД и следить за продажами допуслуг. Сотрудникам не придется звонить и писать друг другу, чтобы сообщать об изменениях — данные мгновенно подгружаются в единую шахматку.

## **Вопросы к обсуждению:**

1. Структура жалоб на персонал отеля
2. Решение конфликтных ситуаций в отеле

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Задания к разделу 1**

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
2. **Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон**

**Тема 1. Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания**

3. Цели занятия.

Сформировать представление о составе гостиничного фонда

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Состав гостиничного фонда.	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Тема практического занятия: Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.**

**Форма практического задания: реферат**

**Темы рефератов:**

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

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

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

1. Модели поведения персонала гостиниц.
2. Стили обслуживания гостей.
3. Правила проведения телефонных коммуникаций.
4. Внешний вид и личная гигиена персонала.

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

**2. Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон**

**Тема 1.2. Технологии взаимодействия персонала с потребителями**

**3. Цели занятия.**

Сформировать представление о технологиях взаимодействия с потребителями

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Технологии взаимодействия с потребителями	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания: реферат**

**Темы рефератов:**

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

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

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

1. Модели поведения персонала гостиниц.
2. Стили обслуживания гостей.
3. Правила проведения телефонных коммуникаций.
4. Внешний вид и личная гигиена персонала.

Задания к разделу 2

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

**2 Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий**

**Тема 2.1. Типология клиентов гостиничных предприятий**

3. Цели занятия.

Сформировать представление о типологии гостей отеля

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Типология клиентов гостиничных предприятий	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Категория «Трудные гости» и принципы работы с ними.
2. Жалобы и претензии в гостиничной индустрии.
3. Порядок фиксирования и рассмотрения жалоб.
4. Жалобы и претензии, как механизм повышения качества оказываемых услуг.
5. Жалобы и претензии в гостиничном сервисе.

6. Категории жалоб и их рассмотрение.
7. Технологии работы с гостевыми жалобами.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Психологическая культура сервиса.
  2. Категории жалоб.
  3. Особенности контакта персонала с клиентами.
  4. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
- Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов

1. Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

**2. Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий**

**Тема 2.2. Проблемные ситуации в гостиничном сервисе**

**3. Цели занятия.**

Сформировать представление о проблемных ситуациях в отеле

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Проблемные ситуации в гостиничном сервисе	Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Использование вводного примера, описание ситуации, демонстрация какого-либо процесса и т. д. (в зависимости от вида, замысла лекции и её структуры)

**Занятия**

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов:**

1. Категория «Трудные гости» и принципы работы с ними.
2. Жалобы и претензии в гостиничной индустрии.
3. Порядок фиксирования и рассмотрения жалоб.
4. Жалобы и претензии, как механизм повышения качества оказываемых услуг.
5. Жалобы и претензии в гостиничном сервисе.
6. Категории жалоб и их рассмотрение.

7. Технологии работы с гостевыми жалобами.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Психологическая культура сервиса.
2. Категории жалоб.
3. Особенности контакта персонала с клиентами.
4. Правила разрешения конфликтных ситуаций.
5. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов.

## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

#### Тема 1. Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания



#### Тема 1.2. Технологии взаимодействия персонала с потребителями

### Личная гигиена сотрудника



• Уход за руками: руки следует мыть перед началом работы, при переходе от одной операции к другой, после каждого перерыва, содержать в чистоте подногтевое пространство.



• Допуск к работе: не допускаются работники не имеющие санитарной книжки и отметки врача об очередном медосмотре и допуске к работе.



• Требования к спецодежде: санитарная одежда сотрудника должна быть аккуратно одета. Косынка полностью закрывать волосы. Менять спецодежду по мере загрязнения.

## Раздел 2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий

### Тема 2.1. Типология клиентов гостиничных предприятий



### Тема 2.2. Проблемные ситуации в гостиничном сервисе

#### ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- -Внимательно выслушайте гостя
- -Не прерывайте гостя, не пытайтесь оправдаться и защищаться, проявляйте понимание, делайте записи
- -Убедитесь, что вы четко представляете свою ответственность и полномочия
- -Задавайте вопросы, чтобы выяснить все необходимые подробности, детали, факты
- -Достигните соглашения о том, как преодолеть трудную ситуацию и какие действия предпринять
- Контролируйте свои эмоции
- Если Вы не сможете сразу решить проблему, скажите об этом гостю и проинформируйте его, когда Вы сможете найти решение и вернуться к нему

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы по дисциплине (модулю) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20__ года	__.:__.____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20__ года	__.:__.____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20__ года	__.:__.____